



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

MÁRCIO CARDOSO SOARES

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA IES NA CIDADE DE
MARABÁ**

RECIFE
2017

MÁRCIO CARDOSO SOARES

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA IES NA CIDADE DE
MARABÁ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para a obtenção do Título de Mestre em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Gerência de Produção.

Orientador: Prof. Dr. Abraham Benzaquen Sicsú.

RECIFE

2017

Catálogo na fonte
Bibliotecária Margareth Malta, CRB-4 / 1198

S676q	<p data-bbox="416 1205 711 1234">Soares, Márcio Cardoso.</p> <p data-bbox="416 1267 1406 1357">A qualidade dos serviços prestados por uma IES na cidade de Marabá / Márcio Cardoso Soares. – 2017. 85 folhas, il., gráfs., tabs.</p> <p data-bbox="416 1391 1318 1480">Orientador: Prof. Dr. Abraham Benzaquen Sicsú. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. CTG. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2017.</p> <p data-bbox="464 1514 839 1543">Inclui Referências e Apêndices.</p> <p data-bbox="416 1576 1318 1682">1. Engenharia de Produção. 2. IES. 3. Prestação de serviços. 4. Qualidade. 5. Aprendizagem. I. Sicsú, Abraham Benzaquen. (Orientador). II. Título.</p> <p data-bbox="1062 1715 1126 1744">UFPE</p> <p data-bbox="464 1778 695 1807">658.5 CDD (22. ed.)</p> <p data-bbox="1070 1778 1262 1807">BCTG/2017-287</p>
-------	--



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE MESTRADO DE

MARCIO CARDOSO SOARES

“A Qualidade dos Serviços Prestados
por uma IES na Cidade de Marabá”

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: GESTÃO DA PRODUÇÃO

A comissão examinadora composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera o candidato **MÁRCIO CARDOSO SOARES. APROVADO**
Recife, 27 de Abril de 2017.

Prof. Abraham Benzaquen Sicsú , Doutor (UFPE)

Profa. Carolina Maria de Miranda Mota, Doutora (UFPE)

Profa. Luciana Elisabeth da Mota Távora, Doutora (FUNDAJ)

Dedico esta dissertação a minha mãe Maria Divina e minhas irmãs, Sandra, Silvana, Sílvia e Simone, motivadores de todas as minhas conquistas. A presença delas trouxe força para seguir adiante na vida.

“O empenho pela qualidade do ensino implica, sobretudo, em “trabalhar pela justiça e respeito ao ser humano e pela sua plena realização, uma vez que o homem só se torna homem pela educação”

MEZOMO, 1994

RESUMO

O presente estudo lançou uma reflexão acerca da qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior. Este trabalho dissertativo de mestrado, pesquisa de cunho qualitativo e quantitativo, visa discutir e contribuir com a comunidade educacional, quanto a qualificação da prestação dos serviços da IES no município de Marabá. Tendo como referência a mercantilização da educação superior. Sendo um desafio para o prestador de serviços tanto quanto para seu receptor, em sua escrita, interpretação, observações e recepção dos serviços prestados. Baseando-se na seguinte problemática, de qual maneira vem sendo prestados esses serviços? Tem alcançado as metas e objetivos estimados na prestação de serviços de ensino superior no município de Marabá? Quais as dificuldades enfrentadas pelos educandos ? A metodologia que a referida IES vem utilizando vem logrando êxito na prestação de serviços Questionamento esses que formaram o marco teórico desta dissertação. E que no desenrolar da pesquisa apresentaram vários apontamentos. Quanto aos professores, educandos e funcionários em seus depoimentos relatando seus infortúnios no labor da IES. Demonstrando assim na pesquisa o porquê de ambas as partes existirem a problemáticas. A pesquisa dá ênfase a uma realidade do sistema educacional da IES do município de Marabá em que coabitamos. Estando tanto vestibulandos quanto universitários inseridos em um sistema informacional que cresce vertiginosamente e que busca cada vez mais IES compatível ao mercado de trabalho

Palavras-chave: IES. Prestação de serviços. Qualidade. Aprendizagem.

ABSTRACT

This study focused on the quality of services provided by a higher education institution. This thesis, qualitative and quantitative research, aims to discuss and contribute to the educational community, regarding the qualification of the services provided by the IES in the municipality of Marabá. With reference to the commercialization of higher education. Being a challenge for the service provider as much as for his receiver, in his writing, interpretation, observations and reception of the services provided. Based on the following problem, in what way have these services been provided? Has it achieved the goals and objectives estimated in the provision of higher education services in the municipality of Marabá? What difficulties do the students face? The methodology that the IES has been using has been successful in the provision of questioning services that formed the theoretical framework of this dissertation. And that in the course of the research presented several notes. As for teachers, students and staff in their testimonies reporting their misfortunes in the work of HEI. Thus demonstrating in the research why both parties exist to problematic. The research of the emphasis on a reality of the educational system of the HEI of the municipality of Marabá in which we cohabit. Being both college students and university students inserted in an information system that grows vertiginously and that seeks more and more HEI compatible to the labor market.

Keywords: IES. Service delivery. Quality. Learning.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO E REVISÃO DA LITERATURA	15
2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO	17
2.3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	18
2.4 CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL	19
2.5 BALANCED SCORECARD.....	21
2.6 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	23
2.6.1 <i>MODELO SERVQUAL</i>	25
2.7 MARKETING DE SERVIÇO	27
2.8 INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICO - IES	28
2.9 A GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS.....	29
2.10 ESTUDOS REALIZADOS NO BRASIL	31
2.11 A QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR PELO MUNDO.....	33
2.12 PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR.....	35
2.13 A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTITUIÇÕES.....	37
2.14 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL	38
2.15 MOTIVOS QUE LEVAM ÀS EMPRESAS A TEREM RESPONSABILIDADE SOCIAL	42
2.16 A IMPORTÂNCIA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	44
2.17 CONSIDERAÇÕES	47
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS	48

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	48
3.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	52
3.3 COLETA DE DADOS.....	53
3.4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS.....	53
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	55
4.1 PERFIL E IDENTIFICAÇÃO DO SETOR PRINCIPAL PARA A QUALIDADE Erro!	
INDICADOR NÃO DEFINIDO.	
4.1.1 SEXO	55
4.1.2 CLASSE	55
4.1.3 FATOR PREPONDERANTE PARA SUCESSO DE UMA IES.....	56
4.2 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ÓTICA DOS VESTIBULANDOS E ACADÊMICOS	57
4.2.1 INSTALAÇÕES FÍSICAS	57
4.2.2 HIGIENE E ASSEIO NAS DEPENDÊNCIAS	57
4.2.3 BIBLIOTECA COM AMBIENTE E ACERVO BIBLIOGRÁFICO APROPRIADO PARA ESTUDO.....	58
4.2.4 CANTINAS INTERNAS ADEQUADAS AOS USUÁRIOS.....	59
4.2.5 RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO ADEQUADO AOS USUÁRIOS	60
4.2.6 LABORATÓRIOS BEM EQUIPADOS E MODERNOS.....	60
4.2.7 DISCIPLINAS DO CURSO VOLTADAS À MELHOR CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL.....	61
4.2.8 HORÁRIO DE ATENDIMENTO ADEQUADO DOS SETORES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVOS.....	62
4.2.9 RAPIDEZ NA RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS ALUNOS.....	62

4.2.10	SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS PARA O QUESITO ACERCA DA SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS.....	63
4.2.11	ESTACIONAMENTO ADEQUADO À DEMANDA COM RELAÇÃO AO QUESITO SOBRE ESTACIONAMENTO ADEQUADO À DEMANDA	64
4.2.12	FORMAS DE AVALIAÇÃO DO APRENDIZADO ADEQUADAS AO CURSO	64
4.2.13	RECEPTIVIDADE, CORDIALIDADE, EMPENHO E PRONTO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS.....	65
4.2.14	RECEPTIVIDADE E CORDIALIDADE POR PARTE DA DIREÇÃO.....	66
4.2.15	PROFESSORES ACESSÍVEIS PARA RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS ALUNOS FORA DOS HORÁRIOS DE AULA	66
4.3	PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ÓTICA DOS VESTIBULANDOS E ALUNOS UNIVERSITÁRIOS RELATIVA AOS COMPONENTES DO MODELO SERVQUAL	67
4.3.1	TANGIBILIDADE.....	67
4.3.1.1	QUALIDADE DO COMPONENTE TANGÍVEL	68
4.3.1.2	QUALIDADE DO COMPONENTE TANGÍVEL – MD.....	68
4.3.2	CONFIABILIDADE	69
4.3.2.1	QUALIDADE DO COMPONENTE CONFIABILIDADE – MA	69
4.3.2.2	QUALIDADE DO COMPONENTE CONFIABILIDADE – MD.....	70
4.3.3	DEMONSTRAÇÃO GERAL DOS INDICADORES DO MODELO SERVQUAL PARA OS COMPONENTES.....	71
5.	CONCLUSÃO	74
	REFERÊNCIAS.....	78
	APÊNDICES	82

A- SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES A IES DO MUNICÍPIO DE MARABÁ.....	83
B-QUESTIONÁRIO PARA OS GRADUANDOS DA IES DE MARABÁ	84

1 INTRODUÇÃO

A relação do homem com seu trabalho tem sido motivo de discussão ao longo dos tempos. Oferecer um ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento das pessoas, bem como da organização, requer a consideração de diversos dados subjacentes e peculiares a cada contexto organizacional.

De acordo com Robins (2002), na maioria das vezes, as pessoas tendem a ficar desmotivadas no decorrer do tempo que trabalham em uma mesma empresa e, isso ocorre, geralmente, por estas pessoas encontrarem obstáculos em seu caminho, ou por falta de desafios. Contudo, vale ressaltar, que existem empresas que conseguem que seus colaboradores continuem satisfeitos, motivados e produtivos, por proporcionarem qualidade de vida no trabalho.

É de grande relevância o ensino de nível superior no Brasil, produzindo cultura e saberes. Tendo dimensões econômicas e políticas abrangentes, englobando ensino, pesquisa e extensão, para cumprir sua missão. Desta forma, o presente trabalho assume o seguinte tema: A Qualidade dos Serviços Prestados por uma IES na Cidade de Marabá.

Segundo Ishikawa (1986), muito ainda precisa ser feito para que estas instituições venham a ter um desempenho que permita oferecer serviços com qualidade, obtendo assim a máxima satisfação dos clientes internos e externos. É preciso levar em conta que não se deve esquecer o seu papel social e o seu compromisso de formar profissionais competentes e comprometidos com a sociedade que os sustenta.

A pesquisa é realizada dentro do contexto atual da educação no estado que se encontra com muitos percalços para formar alunos e

profissionais, além da importância que essas faculdades, mais especificamente a faculdade em estudo tem para com a sociedade educativa.

Especificamente o estudo acontece, pois é grande a necessidade de se compreender principalmente a importância do que vive-se dentro das universidades e o que está sendo trabalhado afim de difundir a cultura e a boa educação aos novos profissionais. Para que não cresça o número de profissionais que não se realizam, com seu próprio trabalho, acabando não conseguindo transmitir o real sentido de sua profissão para os que dependem deles.

A metodologia utilizada baseou-se num design descritivo, através da utilização de um questionário com base no modelo SERVIQUAL .

1.1 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

Sabemos que o ser humano é dinâmico e tende a se habituar aos espaços em que vive, mas também sabemos que suas atitudes seus pensamentos seu jeito de ser podem vir a influenciar diretamente e indiretamente o espaço em que está inserido.

O trabalho se justifica ao considerarmos essa realidade e a importância de se analisar a qualidade dos serviços prestados pela IES na cidade de Marabá - Pará e outros aspectos nele inserido é que gerou algumas inquietações: Como se configura os serviços prestados pela IES na cidade de Marabá? O que nos sugere objetivos para alcançarmos e conseguir as respostas para tais indagações. Nos dias de hoje as instituições vivem um grande desafio que é, sem dúvida, conseguir conviver com as rápidas mudanças e adaptar-se a ela. Estas mudanças cada vez mais dinâmicas e complexas exigem das instituições e seus colaboradores a procura de estratégias que lhes permitam dominar esses novos desafios.

A necessidade de se adequar às novas exigências do mundo atual tem despertado empresas, organizações e instituições a promoverem as mudanças

necessárias com vistas a se manterem atualizadas e atingirem os seus objetivos. As IES também pertencentes ao grande cenário mundial, sem descumprir os seus objetivos, de garantir a conservação e o progresso nos diversos ramos do conhecimento pelo ensino, vêm procurando acompanhar as exigências de um mundo em vertiginosas mudanças, entre elas, aquelas que apresentam modelos alternativos de gestão.

Por esse motivo, a qualidade na prestação dos serviços da instituição em questão será analisada, levando-se em consideração as abordagens de diversos autores consagrados através de suas publicações. Assim, este trabalho mostra-se como mais uma contribuição no estudo do assunto abordado na tentativa de adicionar conhecimentos.

Diante da instabilidade e também da concorrência acirrada do mercado mundial, é comum deparar-se com a insatisfação de funcionários de determinada empresa por diversos motivos, o que leva os mesmos a buscarem novas experiências e, portanto, novos empregos que lhe tragam prazer em serviço, seja pelas relações informais, seja pelas condições de trabalho oferecidas. Por isso, as organizações procuram formas de administrar seus recursos humanos de modo menos oneroso. Das várias alternativas evidentes, o investimento na sua própria cultura, modificando-a e adaptando-a as novas exigências mostra-se como uma importante ferramenta.

Moldar os membros de uma organização não é tarefa fácil. Para isso, são exigidos tempo e esforço diários, mas que trazem grandes resultados, já que acabam por aumentar o rendimento, contribuindo para o sucesso da organização. Da mesma forma que qualquer empresa, uma IES deve apresentar sua estrutura organizacional bem definida, uma vez que orientará todos os processos de trabalho, alcance de metas e objetivos e o desenvolvimento de suas atividades. Aos envolvidos, proporcionará uma comunicação, que levará a uma visão sistêmica da instituição, encurtando o caminho da aceitação da missão e dos valores da mesma.

Portanto, sabendo da importância desse tema também em um ambiente universitário, o presente trabalho busca avaliar a qualidade dos mesmos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO E REVISÃO DA LITERATURA

O referencial teórico tem como objetivo verificar o “estado da arte”, estudos semelhantes ao tema abordado e metodologia utilizada, acerca da qualidade dos serviços prestados por IES. Elucidando quais os teóricos que foram estudados, para embasar e sustentar o estudo sobre gestão das IES, método avaliativos, controle de qualidade dos serviços prestados, métodos publicitários que será desenvolvido.

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Tendo em vista a complexidade do tema, observa-se necessária uma prévia explanação de conceitos fundamentais visando o melhor entendimento do assunto em foco.

Ter um modelo de gestão bem estruturado, e apropriado a viabilizar o conjunto de diretrizes estratégicas da empresa é fundamental. Toda corporação possui um padrão de gestão, no qual promulga as basais crenças e estima desenvolvida pelos gestores. Esse modelo decorre na maioria das vezes do encargo constituído, resultando em um conjunto de normas e regras que orientam a maneira como a empresa será gerida (HAMMER, 2001).

O controle de gestão apresenta-se nesse cenário como instrumento importante uma vez que proporciona adaptações, independentemente, do tamanho, ramo ou atividade das organizações (GOMES; SALAS, 1999).

Assim, a evolução dos tempos, o crescimento econômico e os avanços tecnológicos, vêm invocando ajustes no modo como são conduzidos os serviços e, com isso, vem também sugerindo a necessidade de adaptação nos controles, como uma forma de alinhamento das metas em relação ao mercado. Neste sentido, Gomes e Salas (1999, p. 22) afirmam que:

O controle é fundamental para assegurar que as atividades de uma empresa se realizem de forma desejada pelos membros da organização e contribuam para a melhoria da posição competitiva e a consecução das estratégias, planos, programas

e operações consentâneas com as necessidades identificadas pelos clientes.

Com a globalização dos mercados e as pressões dos concorrentes, é crescente a necessidade da aplicação adequada das doutrinas pertinentes ao controle de gestão. As empresas dependem disso para conseguir manter-se de forma eficiente, num mercado sempre tão competitivo (GOMES; SALAS, 1999).

O modelo de gestão corresponde, portanto, a um conjunto de crenças e valores que orientam o processo administrativo de uma organização, para que esta cumpra a missão para a qual foi constituída. A interação entre o modelo de gestão, o processo de gestão e o sistema de informação constitui fator fundamental para o sucesso dos gestores na realização de suas atividades. Figueiredo e Caggiano (1997, p. 30) definem modelo de gestão como:

Um conjunto de princípios e definições que decorrem de crenças específicas e traduzem o conjunto de idéias, crenças e valores dos principais executivos, impactando assim todos os demais subsistemas empresariais; é, em síntese, um grande modelo de controle, pois nele são definidas as diretrizes de como os gestores vão ser avaliados, e os princípios de como a empresa vai ser administrada.

De acordo com um enfoque conceitual renovado de gestão, o lucro é fundamental, mas não é a essência. Os objetivos dos negócios, pela declaração da missão, proporcionam condições de vida à organização, isto é, a manutenção de sua continuidade (CHIAVENATO, 1999).

O controle operacional de gestão, conforme Gomes e Salas (1999, p. 51), devem ser desenvolvidas de forma a assegurar “aos gestores que toda a organização se oriente conjuntamente na direção dos objetivos estabelecidos pela administração”. Entretanto, esse é um procedimento mutável tendo em vista as peculiaridades de cada organização.

2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

A informação é uma necessidade essencial ao homem, pois e através dela que o homem expandirá seu conhecimento. Se antes a informação assumia apenas o papel de redutora de incertezas, hoje ele representa um fator crítico de sucesso (DRUCKER, 1993).

De acordo com Reis (1993, p. 51):

Para que esta gestão [do conhecimento] seja eficaz, é necessário que se estabeleçam um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informação relevante, com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte dos utilizadores autorizados.

A Gestão do Conhecimento é estrategicamente relevante para as empresas por ser um processo de utilização da tecnologia da informação e da comunicação, conduzindo a um gerenciamento do capital intelectual (TERRA, 2001).

A Gestão do Conhecimento da Era Internet é algo novo, revolucionário e sem precedentes na História da Humanidade, porque é sustentada por uma Tecnologia de Informação aliada às melhores Práticas e Teorias de Gestão. Sem esses dois alicerces, não haveria a Gestão do Conhecimento que tanto falam por aí hoje em dia em plena Era Internet.

No Brasil, a Gestão do Conhecimento cresceu bastante nos últimos 20 anos, e isto se dá devido às amplas possibilidades de processamento, armazenamento e acesso à informação e dados (FLEURY; OLIVEIRA JR, 2001). Explica Malone (1998):

O capital intelectual de uma empresa resulta da soma do capital humano com o capital estrutural. Assim sendo, o capital humano está vinculado ao conhecimento das pessoas e aos resultados advindos desse conhecimento, enquanto que o capital estrutural é composto pelo capital de clientes e

organizacional. Já o capital organizacional por sua vez se desdobra em um montante equivalente a soma do capital de inovação e de processos e, desse modo, a mensuração de resultados no ambiente organizacional, para os autores, deve considerar indicadores separados para cada capital.

Verifica-se que o conhecimento tem a função de apoiar as decisões da empresa, tornando eficaz o conhecimento do meio que a envolve, e ainda, apoiando de modo interativo a evolução da estrutura organizacional.

2.3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A definição de indicadores pela FINEP (2002) é dada como: “Especificação quantitativa e qualitativa para medir o atingimento de um objetivo”.

É importante destacar que o conjunto de indicadores se caracteriza pela garantia de validade dos dados coletados, levando em consideração que além de ser instrumento de avaliação são também considerados instrumentos de gestão (MARTINEZ, et. al, 1998).

Relacionado ao comportamento, os estudos estão focados para a sua produtividade, absenteísmo e rotatividade. Acredita-se, desta forma, que as mudanças comportamentais podem ser significativas dentro de uma administração, refletindo diretamente no seu desempenho (PONTES, 1999). No momento de pensar sobre a melhoria de um processo, é necessário pensar nos clientes, nos resultados que eles esperam, pois uma mudança pode refletir diretamente nos mesmos. Faz-se necessário ainda pensar na administração como um todo, nas atividades executadas e nos colaboradores, promovendo treinamentos técnicos, pois o menor erro que se apresentar em qualquer dos setores ou colaboradores, poderá incidir em um resultado ineficaz (BERGAMINI, 1988).

Se as atividades forem melhoradas, por meio da inserção de novas tecnologias e do fundamental aumento do conhecimento técnico, o processo será conseqüentemente melhorado, devendo-se atentar para os fatores que não merecem modificação por já atender a demanda administrativa, e àqueles

que precisam de melhorias sempre visando os resultados para os clientes, e o atendimento de suas necessidades (SINCLAYR, 2000).

Os indicadores de desempenho podem medir a satisfação dos clientes, os processos e resultados. Porém, um só indicador não é o suficiente para que se conheça a rotina do processo. Por meio dos indicadores de desempenho pode-se também comparar o desempenho de várias empresas, correlacionando os resultados com os índices disponíveis no mercado. Tais resultados são úteis para que o gestor provoque uma melhoria contínua na empresa, pois as medidas retratam a sua realidade (HRONEC, 1994). Simons (apud OLSON E SLATER, 2002, p. 4-5) destacam os aspectos fundamentais para definição dos sistemas de avaliação de desempenho:

- O propósito dos sistemas é de transmitir informações, com o foco em dados, tanto financeiros, como não financeiros;
- Os sistemas representam rotinas e procedimentos formais, baseados em sistemas computadorizados e padronizados;
- Os sistemas são desenhados para utilização dos administradores, e não simplesmente representam dados pontuais e específicos do dia-a-dia;
- Os sistemas devem manter ou alterar os padrões das atividades organizacionais, direcionando os padrões de eficiência, eficácia e melhorias de forma geral.

Acredita-se que sistemas integrados de avaliação de desempenho contribuem para o correto desempenho dos colaboradores em suas atividades internas, permitindo que este tenha uma melhor percepção do seu papel na organização (OLSON; SLATER, 2002).

2.4 CONTROLE DA QUALIDADE TOTAL

Para Falconi (1994) o ser humano gosta de mudanças e por isso está sempre inventando, criando novas regras e métodos. Destaca-se o ciclo PDCA que foi desenvolvido pelo Instituto de Desenvolvimento Gerencial – INDG tendo como pesquisador chefe Vicente Falconi.

A importância da realização deste ciclo está na possibilidade de melhorar o gerenciamento dos gastos a partir de um planejamento

orçamentário. Falconi (1999, p. 6) diz que o papel do gerenciamento se relaciona com os procedimentos estabelecidos pelo ciclo PDCA, na qual se estabelece padrões de trabalho para cada etapa até que o produto final fique pronto. Conta Falconi (1992) que o controle da qualidade objetiva eliminar problemas para se ter padrões estabelecidos a partir de procedimentos de verificação para detectá-los. Falconi (1990) destaca que são sete as ferramentas da qualidade.

O ¹TQC trata-se de um sistema de gestão da qualidade que tem como objetivo atender as necessidades dos clientes e dos *stakeholders*. Este termo foi usado em 1956 por Armand Feigenbau que alegou que a qualidade só existia se todos estivessem envolvidos no desempenho da organização.

Divide-se a qualidade em qualidade externa, na qual se satisfaz o cliente e qualidade interna na qual se busca o melhoramento interno da empresa. O indicador proposto por Falconi referente a esta dimensão trata-se do Custo Variável de produtos, referente à inconsistência orçamentária, na qual se utiliza o princípio de custeio direto confrontando-os com o custo padrão que envolve o consumo de matéria prima e orçamento gasto com mão de obra.

Os indicadores dessa ferramenta propostos por Vicente Falconi (1994) que tem como objetivo avaliar a melhoria da confiabilidade organizacional. Este indicador está relacionado à eficiência, disponibilidade e rendimento de primeira passagem. O outro indicador é anomalias por cartão magnético, sendo determinado pelo número de clientes em espera, permanência, horário de maior frequência.

Neste sentido verifica-se que a importância do planejamento da qualidade está na possibilidade de obter melhorias para a organização a partir de uma técnica de controle adequado.

¹ Total Quality Control

2.5 BALANCED SCORECARD

O *Balanced Scorecard* traduz a missão e a estratégia das empresas num conjunto abrangente de medidas de desempenho que serve de base para um sistema de medição e gestão estratégica (KAPLAN e NORTON, 1997).

O BSC segundo Kaplan e Norton (1997), também reflete o equilíbrio entre os objetivos de curto e longo prazo, entre medidas financeiras e não financeiras, entre indicadores e tendências e ocorrências e entre perspectivas interna e externa de desempenho.

A sua formulação orientada para a estratégia faz do BSC um importante instrumento de gestão estratégico, útil para esclarecer e traduzir a visão e a estratégia; comunicar e associar objetivos e medidas estratégicas; planejar e estabelecer metas e alinhar iniciativas estratégicas; e melhorar o *feedback* e o aprendizado estratégico. (KAPLAN e NORTON, 1997)

Como componentes do *Balanced Scorecard* cita-se: missão, visão e valores; objetivos estratégicos; medidas ou indicadores de desempenho; metas de desempenho; iniciativas estratégicas; relações de causa e efeito; e mapas estratégicos.

Assim pode-se dizer que a missão significa a razão de ser do próprio negócio, em linhas gerais diz respeito à vocação, a algo que se pretende realizar.

Uma missão bem difundida desenvolve nos funcionários um senso comum de oportunidade, direção, significância e realização. Uma missão bem explícita atua como uma mão invisível que guia os funcionários para um trabalho independente, mas coletivo, na direção da realização dos potenciais da empresa. (KOTLER, 2000 p. 91)

Já a Visão, consiste na projeção que a empresa pretende obter em longo prazo. Pode ainda ser descrita como a demarcação dos limites a serem alcançados por ela.

Quanto aos objetivos estratégicos, correspondem à missão da empresa, analisando a possibilidade de entrada no setor. Pode ser dividido em objetivos estratégicos e financeiros. Que corresponde à competitividade da empresa e o financeiro ao retorno sobre o investimento, fluxo de caixa e retorno dos acionistas.

A estratégia é uma combinação de ações planejadas e reações adaptáveis para a empresa, tendo necessidade de serem alteradas de acordo as variáveis do mercado e preferências do consumidor.

Em relação às medidas ou indicadores de desempenho como componente do Balanced Scorecard, de acordo com Herrero Filho (2005, p. 39) eles “permitem avaliar até que ponto as atividades e ações que deveriam estar sendo desenvolvidas na organização estão progredindo, sendo completadas, ou ainda merecendo o foco e a atenção dos colaboradores da organização”. Assim, irão informar se os objetivos almejados estão de fato sendo alcançados, utilizando-se os indicadores de acordo com cada objetivo e a atividade relacionada.

As iniciativas estratégicas, segundo Kaplan e Norton (2004), como o próprio nome já sugere são estratégias utilizadas para que um objetivo seja alcançado, sendo os planos de ação que irão definir e fornecer os recursos para que possa ser feita a iniciativa.

Por fim, os mapas estratégicos irão delinear o caminho a ser seguido para alcançar determinado objetivo, transformando intangíveis em resultados financeiros, nele estão descritos todas as estratégias formuladas pela empresa. (KAPLAN; NORTON, 2004). Assim, por meio dos mapas estratégicos é possível ter uma visão geral acerca das estratégias e dos objetivos da empresa, o que facilita o alcance dos resultados.

As principais dificuldades para implantação do Balanced Scorecard envolvem fatores como política da empresa, cultura, questões financeiras e de infraestrutura. Costa (2006) destacando os “cuidados adicionais” a serem tomados para implantação do *Balanced Scorecard* cita quatro grupos: 1º) antes de decidir implantar o BSC; 2º) antes de começar a implantar o BSC; 3º) ao desenhar o BSC; 4º) ao implantar o BSC. Para que se tivesse uma maior clareza acerca das dificuldades encontradas para implantação do Balanced Scorecard, tem-se um quadro com base na opinião de diferentes autores:

No que se refere aos indicadores de desempenho, na perspectiva de procedimentos internos o indicador qualidade dos produtos e serviços, na qual se analisam os seus atributos, valores e necessidade do cliente.

Na perspectiva financeira tem-se o indicador lucratividade e retorno de capital investido, avaliando a rentabilidade de retorno sobre o capital empregado, receita operacional e taxas. Outro indicador é Market Share e ROI que são capazes de informar com precisão o investimento em comunicação.

Na perspectiva cliente tem-se o indicador de análise de anomalias, na qual objetiva-se realizar inspeções rotineiras e instrumentação de tempo necessária a fim de reduzir tempo de espera dos clientes.

Já na perspectiva crescimento tem-se o indicador de sistemas integrados, objetivando possibilitar informações de forma integrada facilitando a comunicação interna. Outro indicador é média de horas de treinamento por empregado, permitindo orientações acerca de ações destinadas a se aplicar no dia a dia relacionada à produtividade, saúde e qualidade de vida.

2.6 QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A prestação de serviços é colocada como a realização de um trabalho contratado por terceiros, caracterizada pela intangibilidade, inseparabilidade e não decorre na posse de um bem. A empresa deve acima

de tudo se mostrar confiável a fim de permanecer no mercado de prestação de serviços. (DRUCKER, 1998).

Pode ser classificada como atendimento ao público; serviço ocasional; atividade de propriedade intelectual; exames e laudos técnicos; atendimento jurídico e judicial; atendimento em saúde humana e atendimento em saúde animal.

Sobre o conceito de prestação de serviços, o posicionamento econômico entende como a circulação de bens imateriais. Já sob o posicionamento jurídico é definida como uma obrigação de fazer tendo como contexto a classe das obrigações do Código Civil – dar, fazer, não fazer (MARTINS, 2000).

Atrelada a prestação de serviços está a qualidade que tem como objetivo a satisfação do cliente na busca de melhorar os serviços gerados pela empresa, sendo para isso necessário a participação de todos os membros da empresa.

Observa-se que as organizações precisam produzir produtos de qualidade tanto como uma estratégia de diferenciação de mercado como uma condição de sobrevivência, onde o esforço para se aperfeiçoar diante das ações do mercado se modifica constantemente se tornando mais difícil a excelência no prestamento dos serviços.

Fitzsimmons (2000, p. 250) aborda que:

Conhecer os seus clientes é uma significativa vantagem competitiva para a organização de serviços. Possuir um banco de dados com os nomes, os endereços dos clientes e suas preferências pessoais dos serviços, permite um atendimento individualizado. Isto porque, os diferentes tipos de consumidores requerem facilidades diversas.

O autor acredita que a qualidade de serviço é avaliada pelo cliente de acordo com as suas necessidades e destaca alguns parâmetros utilizados por eles no momento do julgamento quanto a qualidade dos serviços:

- a) confiabilidade: é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão;
- b) responsabilidade: é a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente;
- c) segurança: é o conhecimento e a cortesia dos funcionários bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;
- d) empatia: é demonstrar interesse, atenção personalizada aos clientes; e
- e) tangibilidade: é a aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação (FITZSIMMONS, 2000, p. 251).

De fato, verificar a qualidade do serviço é difícil, pois o cliente está sempre mudando de opinião, devendo então só defini-la de acordo com quem a avalia. Além disso, a qualidade dos serviços deve começar com as pessoas juntamente com a organização devendo ser adotado um treinamento para que atitudes adequadas e positivas sejam realizadas.

2.6.1 MODELO SERVQUAL

Atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), foi o primeiro modelo específico que visava captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (*gaps*) entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Os autores consideraram esses *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços. Em

1988, Parasuraman, Zeithaml e Berry criaram uma escala intitulada SERVQUAL, com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecida. Em um primeiro momento, o SERVQUAL foi aplicado em cinco categorias de serviços: manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Porém, os autores afirmam que o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços. O modelo SERVQUAL fornece um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Esse “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender as características/necessidades de pesquisas específicas de uma organização em particular (LOURES, 2009). O modelo aponta cinco dimensões da qualidade do serviço, conforme demonstrado no quadro 1:

Dimensões	Definições
Tangibilidade (Tangibles)	Facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação
Confiabilidade/credibilidade (Reliability)	Habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão
Receptividade (Responsiveness)	Disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza (Presteza).
Garantia (Assurance)	Conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em inspira confiança (capacitação)
Empatia (Empathy)	Cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

QUADRO 1 – AS DIMENSÕES DE PARASURAMAN, BERRY E ZEITHAML

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1988)

Para as respostas é necessário que os respondentes tenham certo conhecimento e/ou experiência do serviço a ser avaliado. Dessa forma, pode-se dizer que o SERVQUAL está limitado a clientes atuais ou antigos.

2.7 MARKETING DE SERVIÇO

Segundo Lovelock; Wright (2001) serviço:

É um ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra e embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente inatingível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. Para Téboul (1999, p. 20): Um serviço é uma série de atividades que normalmente acontece durante as interações entre cliente e estruturas, recursos humanos, bens e sistemas do fornecedor, com fins de atender a uma necessidade do cliente.

No sistema monetário, uma das leis fundamentais para grande sucesso, chama-se propaganda, já que um produto ou serviço só se torna visível diante de tal ferramenta. Nas IES não se torna diferente, já que o mercado está cada vez mais competitivo.

No mesmo contexto o autor Lovelock afirma que:

Os anos 80 foram marcados por crescentes insatisfações dos clientes tanto em relação à qualidade dos produtos quanto a dos serviços, problemas com o mau atendimento no ponto de compra e dificuldade na solução de problemas. Percebendo que a melhoria da qualidade seria uma boa estratégia para os negócios e eficaz para a competição, ocorreu uma mudança radical no pensamento. Noções tradicionais de qualidade (baseadas na conformidade com padrões definidos por gerentes operacionais) foram substituídas pelo novo imperativo de deixar a qualidade ser dirigida pelo cliente, o que trouxe enormes conseqüências para a importância do marketing de serviços e o papel da pesquisa junto aos clientes. Numerosas organizações de serviço têm investido em pesquisas para determinar o que os clientes desejam em cada dimensão do

serviço, em programas de melhoria da qualidade destinados a entregar aquilo que os clientes almejam e na avaliação contínua do grau de satisfação dos clientes com a qualidade do serviço recebido. (2001, p.13-14).

Kotler (1998) considera que as empresas estão adotando o marketing como forma de identificar melhor as oportunidades de mercado e de desenvolver composto de marketing mais ajustado às necessidades e perfis dos consumidores.

Como estratégias do marketing de serviços, Kotler (1998) define:

- Aumentar a diferenciação competitiva;
- Manter e melhorar a qualidade dos serviços;
- Manter e melhorar a produtividade, de modo interativo.

Com o passar do tempo está ficando cada vez mais difícil satisfazer os clientes, que se tornaram mais exigentes e aceitam menos erros e falhas, e são abordados constantemente por concorrentes, que por muitas vezes cobrem as ofertas oferecidas.

2.8 INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICO - IES

Um sistema de gestão de competências voltado para a qualidade na educação precisa ter pertinência e procurar cumprir a sua missão. Para isso, os esforços exigem que os agentes da IES desenvolvam um sistema de pesquisa de qualidade que deve ser o foco do sistema de gestão das mesmas.

De acordo com Leite et al. (2000), a qualidade em IES deve envolver o ambiente (infraestrutura), os processos e a gestão (processos administrativos), os métodos e processos de ensino/aprendizagem, os currículos, a geração e difusão do conhecimento e a qualidade político-institucional (credibilidade que a instituição desfruta no meio da sociedade).

É válido destacar o que estabelece o artigo 10 da Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI (1998, p.26) em relação à necessidade de iniciativas na área do desenvolvimento da prática docente universitária:

Devem ser tomadas providências adequadas para pesquisar, atualizar e melhorar as habilidades pedagógicas, por meio de programas apropriados de desenvolvimento de pessoal, estimulando a inovação constante dos currículos e dos métodos de ensino e aprendizagem.

No ensino superior é essencial que o professor seja conhecedor e condutor de investigação, contribuindo, para o avanço do conhecimento de seus alunos em sua área de especialização. Existe uma evolução no Ensino Superior no Brasil grandiosa, o desempenho dos professores é algo que deve ter destaque, as instituições comprometidas com a qualidade do ensino estão cada vez mais rigorosas ao selecionar os seus profissionais.

2.9 A GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Um sistema de gestão voltado para a qualidade na educação precisa ter pertinência e procurar cumprir a sua missão. Para isso, os esforços exigem que os agentes da IES desenvolvam um sistema de pesquisa de qualidade que deve ser o foco do sistema de gestão das mesmas. Nesse contexto, o controle da qualidade exige indicadores precisos, determinados *a priori*, que possam caracterizar, sem erros, os produtos do sistema. A avaliação da qualidade exige que os atores envolvidos negociem e se coloquem de acordo com os critérios da qualidade, com o objetivo de tomar decisões, visando introduzir melhorias (UNESCO, 1999).

De acordo com Leite et al. (2000), a qualidade em IES deve envolver o ambiente (infra-estrutura), os processos e a gestão (processos administrativos), os métodos e processos de ensino/aprendizagem, os currículos, a geração e difusão do conhecimento e a qualidade político-

institucional (credibilidade que a instituição desfruta no meio da sociedade). Portanto, ainda segundo o autor, a qualidade não pode ser analisada de forma dissociada da pertinência da educação superior, uma vez que se constrói socialmente e, em conseqüência, implica na escolha de um sistema valorativo em um determinado espaço social.

É válido destacar o que estabelece o artigo 10 da Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI (1998, p.26) em relação à necessidade de iniciativas na área do desenvolvimento da prática docente universitária:

Devem ser tomadas providências adequadas para pesquisar, atualizar e melhorar as habilidades pedagógicas, por meio de programas apropriados de desenvolvimento de pessoal, estimulando a inovação constante dos currículos e dos métodos de ensino e aprendizagem.

No ensino superior é essencial que o professor seja conhecedor e condutor de investigação, contribuindo, para o avanço do conhecimento de seus alunos em sua área de especialização. Existe uma evolução no Ensino Superior no Brasil grandiosa, o desempenho dos professores é algo que deve ter destaque, as instituições comprometidas com a qualidade do ensino estão cada vez mais rigorosas ao selecionar os seus profissionais.

Os problemas na educação pública brasileira são evidenciados quando voltados para o trabalho do corpo docente, haja vista que o salário pago aos professores é relativamente baixo. Para modificar essa realidade, o Governo Federal fez tentativas em criar um piso salarial que fosse unificado, mas ainda não foi obtido êxito. Sem contar que poucos são os profissionais que conseguem uma formação e aperfeiçoamento adequados para o exercício de sua profissão.

Ressalta-se que em relação a qualidade de ensino, o ensino superior público evoluiu consideravelmente. Conforme médias de desempenho

nas avaliações do ²INEP, em 2009, o Brasil apresentou uma média de 4,6 pontos em uma escala de 0 a 10. Desta forma, o ensino superior deve proporcionar uma formação tanto singular quanto social, onde a formação singular consiste em condições de viver bem, realizando seu bem estar pessoal e usufruindo dos bens sociais e culturais postos a seu alcance. E a formação social incide na formação do cidadão e sua contribuição para a sociedade, proporcionando a construção de uma ordem social mais adequada em relação à sociedade em geral (CUNHA, 2002).

Neste contexto, é imprescindível dizer que o ensino superior público possui um importante papel na formação dos novos cidadãos, este devem ter consciência de seus direitos e deveres, promovendo acima de tudo mudanças que garantam dignidade para todos, oportunidades e qualidade de vida, promovendo a consolidação da cidadania democrática.

2.10 ESTUDOS REALIZADOS NO BRASIL

A pesquisa de Simor (2001) discutiu o processo de avaliação institucional como estratégia de desenvolvimento na Universidade de Passo Fundo/RS e teve como objetivo conhecer as percepções de dirigentes dessa instituição, no período de 1994 a 1998. Como resultado, o processo de avaliação institucional mostrou-se fragmentado, havendo desconhecimento pela grande maioria dos dirigentes entrevistados a respeito dos critérios de avaliação institucional.

Apona Dias Sobrinho (2000), sobre avaliação institucional na UNICAMP teve como objetivo explicitar os conceitos gerais sobre o problema da avaliação institucional, demonstrar como o processo de avaliação pode se dar, além de caracterizar as etapas principais do processo. Foram três etapas distintas:

a) diagnóstico e auto-avaliação, através de instrumentos qualitativos e quantitativos de cada unidade;

² Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

b) avaliação externa, feita por estudiosos da comunidade científica de fora da UNICAMP e representantes dos setores da sociedade;

c) e reavaliação, que se desenvolveu internamente, como obra de ação circular pelos membros da comunidade acadêmica.

Os resultados apresentados refletiram o elevado padrão de qualidade que norteia a atuação da UNICAMP. A infraestrutura – instalações, laboratórios e equipamentos, foi considerada a área que requereu mais atenção.

Segundo Sobrinho (2000), a avaliação dos cursos não é um procedimento sistemático nem contínuo dentro das organizações. Geralmente, o número de docentes do quadro é insuficiente e este é um obstáculo para que os cursos de graduação possam funcionar de forma adequada num nível mínimo de qualidade.

Neste estudo foi constatado que os chefes de departamento e coordenadores dos cursos de graduação possuem função estratégica na implementação de ações apontadas para a melhoria da qualidade dos cursos, uma vez que fazem a ligação entre os corpos discentes e docente e a administração, e como executores principais das ações operacionais implementadas na busca do processo de qualidade.

Ademais, apontam que as instalações físicas, de forma geral, não atendem às necessidades dos cursos. Consideram que a carência de docentes é o obstáculo mais grave para a melhoria da qualidade dos cursos de graduação e para a realização de pesquisas e extensão. Sugerem que ações operacionais sejam desenvolvidas para a contratação de novos docentes.

De acordo com pesquisa desenvolvida por Paula e Pimentel (2011), as IES públicas possuem estruturas complexas, tendo como principal desafio para a gestão da educação das IES a ausência de mecanismos que forneça dados objetivos acerca das áreas de especialidades, o que poderia facilitar o desenvolvimento de um planejamento capaz de apontar o que deve ser

melhorado na formação dos discentes além de promoção de políticas públicas voltadas para o incentivo de pesquisa-ensino-extensão.

Informou Ribeiro (2010) em seu estudo que tendo como base os referenciais de Qualidade do ³MEC e ferramentas de qualidade, observou que os gestores participantes da sua pesquisa desconhecem ou não utilizam programas e ferramentas de qualidade sendo, portanto, necessário que ocorra uma conscientização acerca da importância da adoção de mecanismos como implantação de programas de certificação, por exemplo.

2.11 A QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR PELO MUNDO

Os rankings internacionais levaram a algumas nações a tratar de criar universidades de "classe mundial", porque isto é mais fácil e mais barato que aumentar a qualidade dos sistemas completos. Entretanto criar "sistemas de classe mundial" mais que poucas universidades de elite será uma melhor opção para aumentar a qualidade (UNESCO, 2008).

A tarefa principal do ensino superior deve ser o incremento da qualidade de seu ensino e ajudar a seus estudantes a encontrar emprego ou a iniciar seu próprio negócio. Devem-se desenvolver as disciplinas chaves e o fortalecimento de um número de universidades de classe mundial (JINTAO, 2011).

Para a região Latino Americana ficou claro que os processos de acreditação regionais devem estar legitimados pela participação das comunidades acadêmicas, contar com a contribuição de todos os sectores sociais e reivindicar que qualidade é um conceito inseparável da equidade e a pertinência. O mútuo reconhecimento de estudos, títulos e diplomas, sobre a base de garantias de qualidade, assim como a formulação de sistemas de

³ Ministério da Educação e Cultura

créditos acadêmicos comuns aceitos em toda a região e dar seguimento ao processo de conhecimento recíproco dos sistemas nacionais de pós-graduação, com ênfase na qualidade como um requisito para o reconhecimento de títulos e créditos outorgados em cada um dos países da região (CRES, 2008).

Uma análise deste tema para os países da União Europeia nos permite dizer que a ênfase principal se pôs na aplicação do Modelo de Bolonha, onde se ofertado curso de graduação tendo uma duração de 3 anos, priorizando a qualidade. Sendo que nessa perspectiva há uma continuidade na aquisição desse conhecimento, estendendo-se por dois anos na conclusão do mestrado e mais três na aquisição e termino do doutorado. Já que em modelos anteriores para se concluir graduação teria uma duração de aproximadamente cinco anos. Sendo o qual consideram satisfatório, aplicou-se a toda a Europa e contribuiu a expandir uma cultura de qualidade. A experiência demonstra que a qualidade é um conceito complexo e que abrange a todos os processos do ensino superior (UNESCO, 2009).

Segundo o Higher Education Quality Council of Ontário, Canadá, para avaliar a qualidade no ensino superior se devem ter em consideração os indicadores de entrada (estudantes, professores, processos institucionais), indicadores de investigação (publicações, entrevistas de artigos, recursos para investigação, patentes e resultados da comercialização), indicadores de ensino e aprendizagem (medição do conhecimento, ambientes de aprendizagem, avaliação do ensino e recursos para o ensino), indicadores de saída (estudos terminados e continuastes, satisfação dos graduados, satisfação dos empregadores, emprego dos formados, formação permanente (EPI, 2008).

2.12 PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

Segundo a Resolução Ministerial 150/99; o sistema universitário de programas de acreditação do ensino superior ⁴SUPRA foi criado com a concepção de transferir a responsabilidade pela avaliação da qualidade para as instituições do ensino superior, com ênfase na autoavaliação e fortalecer a cultura pela excelência. Ao sistema foi conferida a responsabilidade de "Dirigir e controlar o sistema universitário de programas de acreditação para as instituições do Ensino Superior e os processos que nela se desenvolvem". (CECM, 2001).

- Fortalecer a cultura da qualidade;
- Estimular e certificar a qualidade dos processos e instituições;
- Estimular e adaptar a tendência internacional da acreditação a nossas condições e necessidades;
- Obter um novo paradigma de motivação pela autoavaliação e avaliações externas;
- Facilitar a homologação de nossas titulações;
- Estabelecer mecanismo que vele pela qualidade, pouco vulnerável às decisões administrativas territoriais e sectoriais;

O sistema universitário de programas de acreditação conta com um grupo de documentos básicos para a realização dos processos de acreditação nas Instituições do ensino superior. Entre os principais documentos encontram-se:

- Padrão de qualidade dos cursos universitários;
- Guia para a autoavaliação do curso;

⁴ Sistema Universitário de Programas de Acreditação do Ensino Superior

- Guia para a avaliação externa do curso;
- Regulamento Geral;

Para alcançar um grau de acreditação além de cumprir satisfatoriamente com as anteriores variáveis de qualidade, requer-se cumprir com determinados requisitos de funcionamento nos diferentes programas como são (Sanchez e Iannes, 2008):

Requisitos para optar por um Sistema de Acreditação de Cursos Universitários (SEA-CU):

- Ter obtido resultados satisfatórios nas avaliações institucionais recebidas;
- Resultados satisfatórios nas autoavaliações;
- Solicitação oficial para a avaliação externa do Reitor;
- Desenvolver satisfatoriamente o processo de avaliação externa;
- Critério favorável do comité técnico avaliador;
- Decisão positiva da Junta de Acreditação Nacional (JAN);

Requisitos para optar pelo Sistema da Acreditação de Mestrados (SEA-M):

- Duas edições concluídas;
- Ter realizado duas autoavaliações;
- Solicitação oficial de avaliação externa pelo Reitor;
- Desenvolver satisfatoriamente o processo de avaliação externa;
- Critério favorável do comité técnico;
- Decisão positiva da Junta de Acreditação Nacional (JAN).

O Sistema Universitário de Programas de Acreditação tem como condições gerais para desenvolver o trabalho, as seguintes características:

- A acreditação é um processo voluntário e temporário;
- A existência de um marco legal que inclui:
 - a) Padrão do Qualidade;
 - b) Guia do Avaliação;
 - c) Regulamento;
- Propõe a Junta de Acreditação Nacional (JAN) diferentes categorias de acreditação (níveis) em dependência do cumprimento dos padrões prefixados (programas de Excelência, Certificado, Ratificado e Autorizado).

2.13 A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTITUIÇÕES

Os indicadores de avaliação da qualidade do ensino superior são complexos, haja vista, implica na construção de um modelo de avaliação a partir da sistematização de informações sobre as instituições que na maioria das vezes dificulta a comparabilidade.

Para Martins (2005, p. 2):

A avaliação é um processo permanente de autoconsciência, tomada de posição, revisão, retomada ou redirecionamento de rumos institucionais e de programas e atividades. Tal processo, com certeza, é fundamento indispensável para a garantia e a melhoria da qualidade. E seus resultados, obviamente, enriquecem e, até mesmo, dão sentido aos procedimentos de regulação. Tanto a autorregulação, pelas próprias instituições que fazem a educação superior, como a regulação que compete ao Poder Público exercer.

Em relação ao objetivo da avaliação dos sistemas de qualidade das instituições, Belloni (1997, p. 27) afirma:

... é a melhoria da qualidade e da eficiência do funcionamento do sistema como um todo, bem como o de cada instituição que o integra. Deve ser usada, também, para fins de credenciamento, isto é, para garantir que as instituições integrantes do sistema cumpram os requisitos mínimos para integrá-lo e para nele permanecer.

Nesse contexto, entende-se que indicadores de qualidade de ensino precisam ter um sistema de avaliação quantitativa, pois as instituições se diferem muito umas das outras e com informações apenas subjetivas há pouco poder de comparabilidade.

2.14 RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Zenisek relata sobre esta diversidade de interpretações acerca do conceito de responsabilidade social:

Para uns é tomada como uma responsabilidade legal ou obrigação social; para outros, é o comportamento socialmente responsável em que se observa a ética, e para outros, ainda, não passa de contribuições de caridade que a empresa deve fazer. Há também, os que admitam que a responsabilidade social seja, exclusivamente, a responsabilidade de pagar bem aos empregados e dar-lhes bom tratamento. Logicamente, responsabilidade social das empresas é tudo isto, muito embora não sejam, somente, estes itens isoladamente. (1984, p.204)

De acordo com Kirschner (2002) por volta os anos 1980, em decorrência da crise do Estado de bem-estar social e o auge do liberalismo, a sociedade exigia das empresas um maior comprometimento social e ambiental, e ainda um comportamento ético e transparente.

Vale ressaltar que o sucesso de uma empresa é o resultado da qualidade de seus produtos e serviços juntamente com sua imagem perante a sociedade, esta que é de grande importância. Nesse contexto toda empresa independente de seu tamanho depende das relações estabelecidas com o público, com outras empresas, com a mídia, e a sociedade em geral.

O primeiro passo para qualquer ação de responsabilidade social em empresas passa pela conscientização dos empreendedores e, principalmente, dos acionistas majoritários de que o consumidor valoriza a diferença entre empresas que são socialmente responsáveis e outras que não têm essa preocupação (Kapaz, 2004 p. 9)

Somente nos anos 1990, empresários começam a discutir isoladamente a função social e a responsabilidade social das empresas.

A crise econômica e o crescimento do desemprego que atingiram a Europa na década de 80 contribuíram para que a empresa começasse a ser valorizada pela sua capacidade de salvaguardar o emprego – valor essencial da socialização na sociedade contemporânea. O papel da empresa vai além do econômico: ademais de provedora de emprego, é também agente de estabilização social. (KIRSCHNER,1998, apud TORRES, 2001, p.129-130)

No Brasil, o conceito de responsabilidade social começou a ser difundido nos anos 1990, com a ampliação da busca por soluções para as desigualdades sociais no país através as Organizações Não – Governamentais – ONG's.

De acordo com o instituto Ethos de Responsabilidade Social:

Responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras,

respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (2009, p. 1)

O Instituto Ethos é uma organização sem fins lucrativos criado em 1988, com o objetivo de “mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa. Ele auxilia as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seu compromisso com a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. É considerado como uma referência internacional nesses assuntos, desenvolvendo projetos em parceria com diversas entidades no mundo todo. (ibidem, p. 3)

No Brasil costuma-se utilizar o termo “Cidadania empresarial como sinônimo para “responsabilidade social”, talvez pelo motivo que “dentro da sociedade o setor empresarial é o detentor do maior acervo de recursos potencialmente mobilizáveis e as empresas podem relacionar-se com a sociedade assumindo diferentes posturas”. (MARTINELLI, 1997 p. 84)

De acordo com Torres, a publicação da Carta de Princípios do Dirigente Cristão de Empresas, publicada pela ⁵ADCE, que está localizada no estado de São Paulo, “é um marco histórico incontestável do início da utilização explícita do termo responsabilidade social diretamente associado à ação social empresarial no país”. (2001, p. 139)

Em linhas gerais para uma empresa ser socialmente responsável, de acordo com Ashley (2006) o principal motivo é que isso proporciona a ela consciência de si mesma e de suas interações na sociedade, assumindo o desafio de articular de forma estratégica e desempenho econômico com princípios éticos e morais.

Responsabilidades éticas correspondem a atividades, práticas, políticas e comportamentos esperados (no sentido positivo) ou proibidos (no sentido negativo) por membros da sociedade, apesar de não codificado em leis. Elas envolvem uma série de

⁵ Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas

normas, padrões ou expectativas de comportamento para atender àquilo que os diversos públicos (stakeholders) com os quais a empresa se relaciona consideram legítimo, correto, justo ou de acordo com seus direitos morais ou expectativas. (ASHLEY, 2006, apud CARROL, 2000, p. 05)

Dessa forma, Ashley integra ética como um princípio normativo da responsabilidade social das empresas, concluindo que:

As organizações terão de aprender a equacionar a necessidade de obter lucros, obedecer às leis, ter um comportamento ético e envolver-se em alguma forma de filantropia para com as comunidades em que se inserem. Além disso, mudanças, como nas formas que são concebidos e comercializados os produtos e serviços, trazem consigo novas questões éticas com que as organizações têm de aprender a lidar – principalmente porque cada vez mais, as novas tecnologias e oportunidades comerciais e empresariais abertas para a globalização tendem a levar todas as organizações a abraçar padrões globais de operação. (ibidem, p. 06)

Segundo o Instituto ETHOS, há uma grande diferença entre Responsabilidade Social e Filantropia, pois a filantropia trata basicamente de ação social externa da empresa, tendo como beneficiário principal a comunidade em suas diversas formas e organização. Já a Responsabilidade Social foca a cadeia de negócios da empresa e engloba preocupações com um público maior (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente), cujas demandas e necessidades a empresa deve buscar entender e incorporar em seus negócios.

Seguindo uma tendência mundial, cresce a cada ano o número de instituições que investem em projetos sociais, adotando uma postura mais sensível aos problemas da comunidade ou assumindo responsabilidade sobre os impactos causados por seus processos produtivos.

Nos países desenvolvidos, o debate sobre responsabilidade social toma importância, na medida em que parece surgir um novo paradigma das

relações negociais, ou seja, uma nova forma de se exercer a ação empresarial. No Brasil, embora o tema esteja em discussão desde o início da década, ainda é tímida a mudança do empresariado.

Diante do exposto pode-se dizer que a responsabilidade social surge em um cenário de reestruturação da economia, e embora seja um assunto abordado nos mais diversos meios empresariais, bem como na mídia e na sociedade, esse termo ainda não possui uma base conceitual bem definida. Contudo ela visa envolver as organizações com projetos sociais, proporcionando assim uma maior legitimidade e coerência perante o público com o qual mantém um relacionamento, passando inúmeros benefícios à sociedade.

A exigência por responsabilidade social é cada vez maior e construir esse cenário é um grande desafio, porém ela faz parte do rol de competências de qualquer empresa que proporcione serviços à sociedade.

2.15 MOTIVOS QUE LEVAM ÀS EMPRESAS A TEREM RESPONSABILIDADE SOCIAL

São vários os fatores que podem motivar as empresas a atuarem a adotarem a responsabilidade social. Geralmente são pressões externas que as impulsionam a atuar desta maneira.

As pressões externas se referem às legislações ambientais, aos movimentos dos consumidores, à atuação dos sindicatos em busca da elevação dos padrões trabalhistas, às exigências dos consumidores e às reivindicações das comunidades afetadas pelas atividades industriais. (TENÓRIO, 2006, p.33)

Ainda conforme Tenório (ibidem) entre estes fatores encontra-se, também, a globalização, que vêm exercendo uma intensa pressão para a prática da Responsabilidade Social.

Algumas organizações internacionais como a⁶OMC e a própria⁷ONU, que por meio do programa Global Compact, este que é uma iniciativa desenvolvida pela ONU, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a promoção de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, trabalho e meio ambiente, incentivam empresas do mundo todo a optar por códigos de conduta e princípios básicos relacionados à preservação do meio ambiente, às condições de trabalho e ao respeito aos direitos humanos.

Entretanto, o que de fato tem levado as empresas a optarem pela responsabilidade social, é que estas têm de concorrer num ambiente de negócios cada vez mais complexo, no qual não é mais satisfatório proporcionar qualidade e preço competitivo, além de obedecer às leis e pagar os impostos. Tenório (ibidem) chama a atenção para as companhias de sucesso, pois estão sendo cada vez mais pressionadas a observar quais são os impactos que suas atividades têm oferecido ao seu entorno.

Assim, a ⁸RSC tornou-se um tema cuja relevância tem se propagado e se transformado “em importante variável na estratégia competitiva e de avaliação de desempenho no mundo empresarial.” (BORGES, 2001 *apud* MIRANDA et al., p. 36, 2007).

Desta forma, a Responsabilidade Social aparece como uma importante ferramenta de gestão, pois oferece inúmeros benefícios às empresas que adotaram a postura socialmente responsável. Como elucida Melo Neto e Froes (2001 *apud* GUEDES, 2000), esses ganhos podem ser chamados de retorno social institucional.

⁶ Organização Mundial do Comércio

⁷ Organização das Nações Unidas

⁸ Responsabilidade Social Corporativa

2.16 A IMPORTÂNCIA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Pode-se dizer que os pilares da atual sociedade são constituídos pelas organizações, estas que foram geradoras de mudanças na sociedade e em contrapartida sofreram mudanças exigidas pela sociedade. De acordo com Kirschner (ibidem) nos anos 90 as empresas adquiriram mais visibilidade e passam a ser alvo de diversas demandas sociais.

Como já foi dito anteriormente, nos dias de hoje, a responsabilidade social é um assunto bastante debatido nos meios empresariais, assim como por órgãos não-governamentais e pela sociedade em geral. Essa conduta adotada por muitas organizações tiveram início no Brasil nos anos 1990, e segundo Torres da Silva (2000, p. 150 in KIRSCHNER, ibidem) as empresas são motivadas pela ética e pela responsabilidade social, determinadas por um interesse público.

Cheibub e Locke (2002, p. 284) que com os diversos conceitos atribuídos à responsabilidade social, ela pode ser considerada apenas como o cumprimento de obrigações legais e a obtenção de lucros para o pagamento de impostos. Dessa forma percebe-se que muitos autores consideram a responsabilidade social como uma forma de obtenção de lucros adotada pelas organizações.

A responsabilidade social pode ser praticada pelas empresas tanto pelo ambiente exterior quanto pelo seu ambiente interior. Quando se fala em ambiente exterior pode ser dado como exemplo o meio ambiente, ações em comunidades próximas, assim como projetos culturais. Em relação ao ambiente interno é aquela relacionada ao bem estar dos próprios funcionários, para que estes se sintam motivados e conseqüentemente tenham uma melhor produtividade. (KIRSCHNER, ibidem)

Apesar da importância da adoção desta conduta de responsabilidade social interna, assim Kirschner elucida que esta não repercute

na imagem da organização perante a sociedade, ou seja, a melhoria da forma de trabalho tendo em vista o bem star do colaborador não dá visibilidade à empresa, portanto, são adotadas em pouquíssimas organizações.

Hoje, são muito valorizados nas empresas atributos pessoais que favorecem a cooperação entre colegas, a negociação, o respeito das chefias aos seus subordinados e a motivação. Um dos primeiros passos para se chegar a um clima de cooperação, de respeito, reconhecimento e motivação é o conhecimento do sistema social da empresa. (ibidem, p.7)

A autora afirma ainda que as empresas que obtiveram sucesso foram aquelas que levaram em conta a sociologia da empresa, e vale ressaltar que com o passar do tempo esse conhecimento em torno da relação social vem se tornando cada vez mais importante na vida das organizações em seus mais diversos setores.

Com a responsabilidade social exterior a empresa se manterá viva na concorrência existente no mercado no qual está inserida, pois contará com a imagem passada a sociedade a qual responderá de acordo com os estímulos ocasionados por ações movidas pela organização, sem falar na melhoria que essa empresa pode trazer para a sociedade em geral e conseqüentemente para o mundo.

A responsabilidade social interna pode-se dizer que traz os benefícios através da motivação de seus funcionários, que virá conseqüentemente por estes estarem em um ambiente de trabalho onde o bem estar dos mesmos é visto como um fator de grande importância.

Diante do exposto, torna-se clara a importância da responsabilidade social em suas mais diversas formas para a sobrevivência e sucesso das organizações em seus mais diversos setores.

Uma sociedade com melhores condições de vida e com meio ambiente conservado, possui uma maior força de trabalho, ou seja, profissionais mais capacitados. Nesse contexto uma empresa que adota o programa de responsabilidade social garantindo um aumento na qualidade de vida e na conservação do meio ambiente, concede benefícios à sociedade e ao seu próprio negócio.

Construir um cenário desta grandeza é bastante desafiador, os empresários devem buscar na sociedade o seu papel na construção de um futuro melhor, efetuando o gerenciamento dos recursos naturais e humanos da melhor forma possível.

No Brasil a responsabilidade social por parte dos empresários, ainda mostra-se tímida. Contudo nos últimos anos essa questão vem sendo tratada com um maior destaque, considerando-se a responsabilidade social das empresas como base para o crescimento do país.

A prática da responsabilidade social por parte das empresas representa uma exigência da sociedade, porém muitas organizações têm investido nesse programa buscando o fortalecimento de sua imagem no seu respectivo mercado, tendo em vista o retorno financeiro, assim os problemas sociais passam a ser oportunidades de negócio.

Elucida-se que muitas organizações seguem o caminho das ações sociais acreditando ser a mesma responsabilidade social, não compreendem que é essencial possuir uma gestão bem orientada socialmente para que possam instituir diretrizes. Ao adentrarem-se no campo da responsabilidade social sem as devidas orientações estas empresas correr riscos e abrem espaços para as críticas.

2.17 CONSIDERAÇÕES

Percebe-se que diante de uma sociedade em busca de qualificações e um mercado cada vez mais competitivo e exigente em suas qualidades na prestação de serviço e no fornecimento de informações.

Onde as IES tem que se adequar cada vez mais as exigências de uma sociedade cada vez mais interconectada, oferecendo assim cursos a custo baixo, qualidade e eficiência, em que a gestão em suas elaboradas estratégias de gestão e gerenciamento de gastos, se torna peça fundamental para o funcionamento da mesma.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Os procedimentos metodológicos implicam na descrição do tipo de metodologia utilizada para realizar a pesquisa, que podem ser determinados pelo tema escolhido. De acordo com Roesch (2009, p. 125): “[...] metodologia descreve como o projeto será realizado. Aconselha-se partir dos objetivos do projeto para definir que tipo de método é mais apropriado”.

É importante ressaltar que o conceito de método difere de metodologia, para que não haja equívocos. Gerhardt e Silveira (2009, p. 13) salientam essa diferença:

A metodologia se interessa pela validade do caminho escolhido para se chegar ao fim proposto pela pesquisa; portanto, não deve ser confundida com o conteúdo (teoria) nem com os procedimentos (métodos e técnicas). Dessa forma, a metodologia vai além da descrição dos procedimentos (métodos e técnicas a serem utilizados na pesquisa), indicando a escolha teórica realizada pelo pesquisador para abordar o objeto de estudo.

Interessante lembrar que a abordagem metodológica utilizada explana os métodos de coleta de dados e os procedimentos utilizados na análise dos dados e resultados. Para Lakatos e Marconi (2007, p. 157) a pesquisa “[...] é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Ainda, Hair Jr. (2005) coloca que a pesquisa em administração tem como intuito aplicar a teoria na prática; verificando sua real aplicabilidade.

Deste modo, pode-se atribuir ao conceito de metodologia como o mapa seguido para se chegar a determinado destino, no caso desse estudo: verificar a qualidade da prestação de serviços da faculdade Metropolitana da cidade de Marabá e sua responsabilidade social.

A presente pesquisa quanto à abordagem classifica-se como qualitativa e quantitativa em razão de que o instrumento de pesquisa a ser utilizado constitui-se de um questionário com perguntas abertas e fechadas visando identificar se a Faculdade Metropolitana de Marabá contribui para a responsabilidade social do município.

A respeito da abordagem que se pretende atribuir ao presente informa que as técnicas de coleta de dados nos vão revelar qual a abordagem teórica que será utilizada e as propostas que se pretende em particular para cada pesquisa. Ou seja, cada técnica de investigação escolhida acaba por determinar opções teóricas bem explícitas.

A respeito da qualitativa, Cooper e Schindler (2011, p.164) explicitam que ela “[...] visa atingir um entendimento profundo de uma situação [...]”, e no entendimento de Richardson (1999, p. 80):

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos.

O estudo caracteriza-se, também, como quantitativo, como explicitado, já que o método de coleta de dados será feito a partir de questionários semi-estruturados, com perguntas abertas e fechadas, no sentido de saber se a Faculdade em estudo possui qualidade nos serviços prestados. O método quantitativo diferencia-se do qualitativo pela quantificação tanto na coleta de informações, como no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (RICHARDSON, 1999).

Subentende-se que uma abordagem difere da outra na forma de tratar o objeto de pesquisa em razão de que a pesquisa com viés quantitativo se atém a dados numéricos, estatísticos, como o próprio nome indica que possam ser quantificáveis. Por outro lado, o estudo qualitativo expressa mais a natureza de um fenômeno social.

Contudo ambos podem ser utilizados de forma a tornar a pesquisa mais completa. Considerando-se que a proposta está em estudar e analisar a qualidade dos serviços prestados e a responsabilidade social da faculdade em estudo, a pesquisa se caracteriza tanto como qualitativa como quantitativa.

O aspecto qualitativo diz respeito a análise que será realizada sobre a visão que os próprios sujeitos da pesquisa (dados primários) estarão emitindo a respeito da sua realidade social, em função da qualidade em serviços.

Visualizando-se a estratégia de pesquisa o que está sendo proposto se constitui em um estudo de caso. Isso pode ser visto em Hartley (1994 apud FREITAS; JABOUR, 2011) para o qual uma abordagem direcionada para estudo de caso não se constitui em um método propriamente dito, porém em uma estratégia de pesquisa. A mesma visão é apresentada por Roesch (2009) ao se referir sobre os estudos de casos em administração, pois permitem o estudo de fenômenos em profundidade dentro do contexto, explora os fenômenos com base em vários ângulos. É possível explorar processos que ocorrem nas organizações, procurando respostas para problemas, ou resultados para os objetivos. O estudo de caso é específico, pois, a delimitação faz com que haja um foco na pesquisa, sempre partindo dos objetivos a serem pesquisados.

O viés quantitativo se faz presente na pesquisa a partir do momento que os dados coletados junto aos cooperados (perguntas fechadas) se prestarão a uma análise quantitativa com a utilização da estatística descritiva.

Importante salientar que Freitas e Jabou (2011) entendem que não existem impedimentos para um pesquisador ao estudar um caso inicie sua

investigação por meio de uma pesquisa qualitativa e se necessário finalize tal investigação com a validação das evidências e dados obtidos com o uso de uma pesquisa quantitativa.

Este tipo de pesquisa em que se mesclam métodos de pesquisa é chamada triangulação metodológica, ou, mais recentemente, de mixed-methodology, baseada no uso combinado e sequencial de uma fase de pesquisa quantitativa seguida de uma fase qualitativa, ou vice-versa. A combinação metodológica é considerada uma forma robusta de se produzir conhecimentos, uma vez que se superam as limitações de cada uma das abordagens tradicionais (qualitativa e quantitativa) (FREITAS; JABOUR, 2011, p.9)

Em relação, ainda à pesquisa, mais precisamente à sua classificação quanto aos procedimentos técnicos utilizados, segundo a matriz proposta por Gil (1999), se classifica como bibliográfica, pois buscou-se um aprofundamento do conhecimento acerca do tema através do embasamento teórico, sobre a qualidade na prestação de serviços e responsabilidade social, trazendo sempre para a realidade da região estudada, para então se obter uma base concreta para que mais tarde seja possível analisar e obter resultados satisfatórios, condizentes com a proposta apresentada.

No tocante à pesquisa bibliográfica, Fachin (2002, p. 125) explica que

[...] diz respeito ao conjunto de conhecimentos humanos reunidos nas obras. Tem como base fundamental conduzir o leitor a determinado assunto e a produção, coleção, armazenamento, reprodução, utilização e comunicação das informações coletadas para o desempenho da pesquisa.

Para isso, foram analisados livros, artigos, teses e dissertações, a respeito do tema abordado e suas diversas áreas. Marconi e Lakatos (1996)

reafirmam a importância de uma análise aprofundada em fontes documentais para suporte ao estudo. Utilizou-se no referencial teórico, dados de fontes secundárias, que são aqueles já pesquisados e tabulados anteriormente.

De acordo com os níveis, seguindo ainda a matriz proposta por Gil (1999) a pesquisa se classifica como descritiva, já que se tem o intento de descrever os processos, a maneira que ocorrem e o impacto que causam. No entendimento de Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Vergara (2004, p.47) indica que esse tipo de pesquisa,

[...] expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso em explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Outros aspectos importantes de uma pesquisa, estritamente ligados aos sujeitos da pesquisa, dizem respeito ao universo e amostra com os quais se pretende trabalhar, que são apresentados a seguir.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

O universo pesquisado será composto pela entrevista com 151 vestibulandos e 156 universitários da IES do município de Marabá, localizado no bairro da Nova Marabá, dando um total de 307 pesquisados e analisados. Gil (1999) define universo como grupo de elementos que possuem características semelhantes. A respeito de amostra intencional por julgamento, Cooper e Schindler (2011, p. 399) especificam que “[...] ocorre quando um pesquisador seleciona membros da amostra para atender a alguns critérios.” Dessa forma, julgou-se de relevância para a pesquisa.

A população-alvo em estudo é importante por oferecer dispor de informações que se pretende levantar e coletar por meio dos instrumentos de

coletas de dados escolhidos e entrevistas com questionário semiestruturado, com perguntas fechadas .

Contudo, tem-se que definir um determinado número de sujeitos com o qual se pretende trabalhar. Para defini-lo, é essencial levar em consideração os objetivos nomeados inicialmente (HAIR JR., 2005).

3.3 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi usado como instrumento questionário semiestruturado, com 22 perguntas fechadas, para atingir os objetivos propostos pela pesquisa, e que o modelo do mesmo se encontra nos anexos deste trabalho. Fachim (2002, p. 147) conceitua questionário: “[...] como uma série de perguntas organizadas com o fim de levantar dados para uma pesquisa, com respostas fornecidas pelos informantes, sem assistência direta ou orientação do investigador”.

Em termos de procedimentos, os questionários foram enviados juntamente com o boletim informativo, e continha instruções para que fossem preenchidos e devolvidos na secretaria da faculdade, na cidade de Marabá, onde o mesmo encontra-se nos anexos deste trabalho dissertativo.

3.4 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

Após a coleta e tabulação dos dados pertinentes a pesquisa, por meio de questionários, estes foram analisados e interpretados constituindo o tópico de análise e discussão dos dados, constituindo-se de extrema relevância para o resultado final da pesquisa.

Pois, explanar a respeito dos resultados obtidos na pesquisa. Relatos esse, que demonstra que a pesquisa alcançou seus objetivos de modo satisfatório.

A análise feita de forma qualitativa para as perguntas abertas, explorando os dados e divulgando-os por meio de tópicos e de maneira

descritiva. Já as questões fechadas, foram tabuladas e, para uma melhor visualização os dados, estes foram apresentados estaticamente por meio de gráficos, tabelas e quadros.

Com isso, a sua interpretação se tornará mais rápida e eficaz. Sendo feito a explicação teórica discursiva, para que não aja equívocos no entendimento das informações apresentadas.

Visto que o referencial teórico do trabalho aborda conceitos referentes a qualidade dos serviços prestados aos vestibulandos e graduandos pelos funcionários da referida instituição pesquisada, levando-se em consideração os objetivos propostos no início do trabalho.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Foi realizada uma pesquisa descritiva quantitativa junto aos vestibulandos e graduandos da IES na cidade de Marabá, na qual se observou a orientação de realizar a aplicação da pesquisa em horários, dias e cursos alternados, a fim de obter uma amostra diversificada dos vestibulandos e acadêmicos desta instituição, de forma a dar maior segurança e credibilidade à pesquisa. Na execução da pesquisa foram aplicados 307 questionários, objetivando a análise da qualidade dos serviços prestados pela Faculdade.

As técnicas de análise foram feitas através de métodos estatísticos, ou seja, o método utilizado para interpretação dos resultados foi a análise estatística. Então, cumpre apresentar os resultados obtidos na pesquisa, conforme o perfil e identificação do setor principal para a qualidade e a percepção da qualidade dos serviços prestados, na ótica dos vestibulandos e acadêmicos.

4.1 PERFIL E IDENTIFICAÇÃO DO SETOR PRINCIPAL PARA A QUALIDADE

4.1.1 *Sexo*

Verificou-se nos 307 pesquisados que a predominância entre o sexo dos vestibulandos e acadêmicos entrevistados tem certa variação, haja vista que junto aos vestibulandos 58% são do sexo masculino e 42% são do sexo feminino; já com relação aos acadêmicos, há praticamente uma inversão, em que 46% são do sexo masculino e 54% são do sexo feminino.

4.1.2 *Classe*

Com relação à classe dos entrevistados na pesquisa, 49% são vestibulandos e 51% são acadêmicos, seguindo a mensuração da amostragem

que definiu a aplicação total de 307 questionários, sendo 151 questionários para os vestibulandos e 156 questionários para os acadêmicos.

4.1.3 FATOR PREPONDERANTE PARA SUCESSO DE UMA IES

Preponderante para a qualidade, na opinião do vestibulando e do acadêmico Quanto ao fator preponderante para que uma instituição de ensino tenha qualidade, tal aspecto apresentou opiniões distintas entre vestibulandos e acadêmicos. Para os vestibulandos, as instalações físicas têm um maior peso com 32% dos votos, seguido pelo corpo docente com 26%, do administrativo com 23% e, por último, a direção com apenas 19%. Já na avaliação dos acadêmicos, o corpo docente com 51% dos votos é considerado como o fator mais relevante na obtenção da qualidade, seguido pelas instalações com 22%, direção com 15% e, por último, o administrativo com apenas 12%.

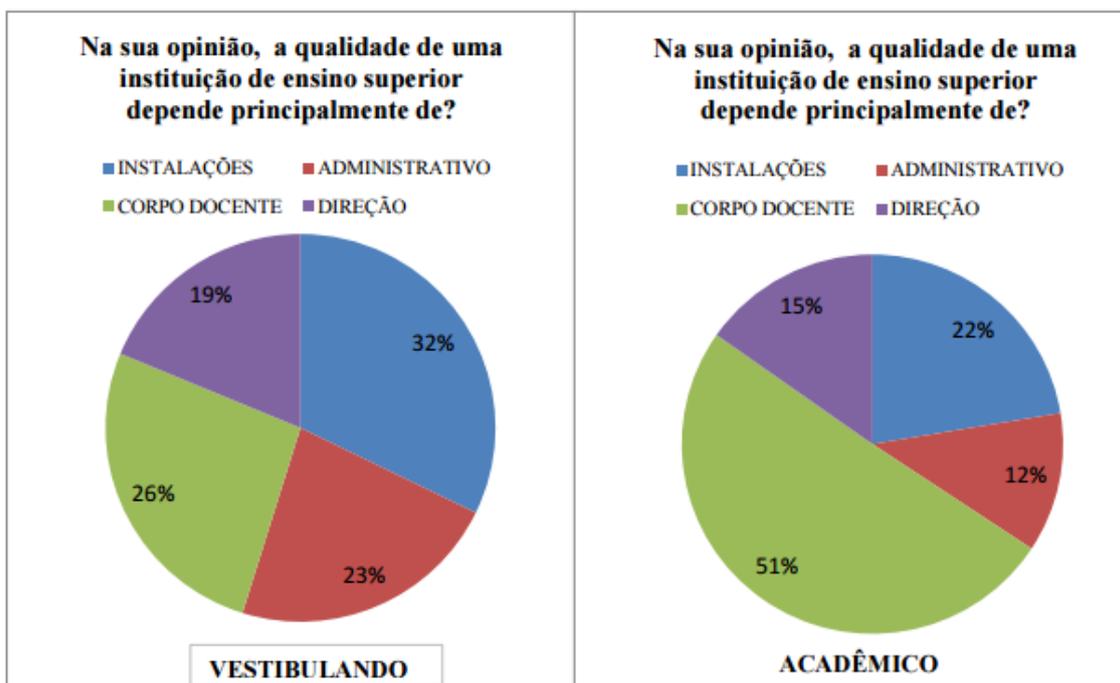


Figura 1- fator preponderante na opinião dos entrevistados

Fonte- Autor 2016

4.2 QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ÓTICA DOS VESTIBULANDOS E ACADÊMICOS

Os tópicos a seguir, descreverão como os entrevistados avaliaram individualmente as vinte e duas questões abordadas no instrumento da coleta de dados.

4.2.1 INSTALAÇÕES FÍSICAS

Adequadas, confortáveis e agradáveis que tange às instalações físicas, pôde-se observar nos dados coletados em pesquisa, que para os 09 vestibulandos o nível percebido está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os 6 acadêmicos que responderam ao questionário, o nível percebido está abaixo do nível mínimo adequado.

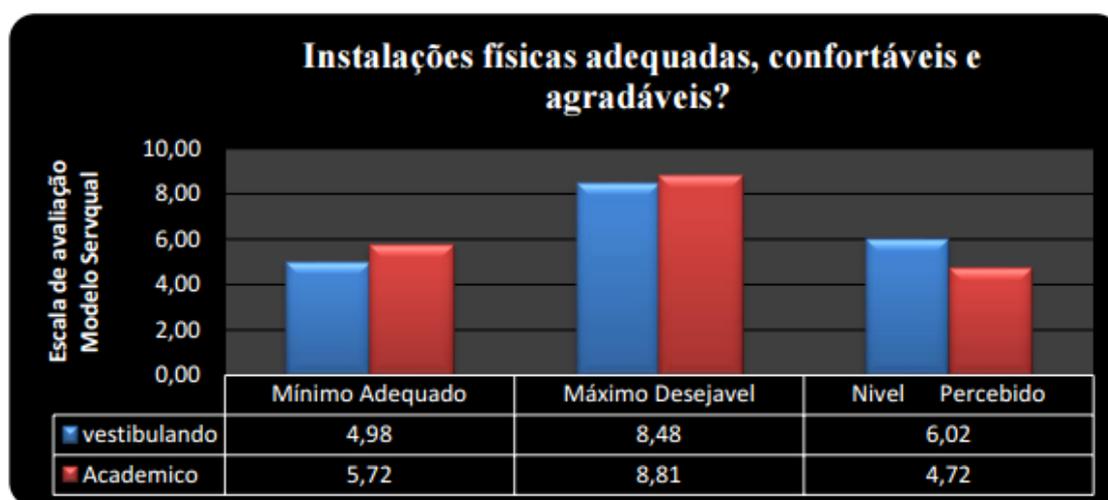


Figura 2 – Instalações Físicas

Fonte – Autor, 2016

4.2.2 HIGIENE E ASSEIO NAS DEPENDÊNCIAS

Para os quesitos higiene e asseio nas dependências, pôde-se observar novamente uma divergência de opiniões entre o público entrevistado. Para os

vestibulandos o nível percebido está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os acadêmicos, o nível percebido está abaixo do mínimo adequado.

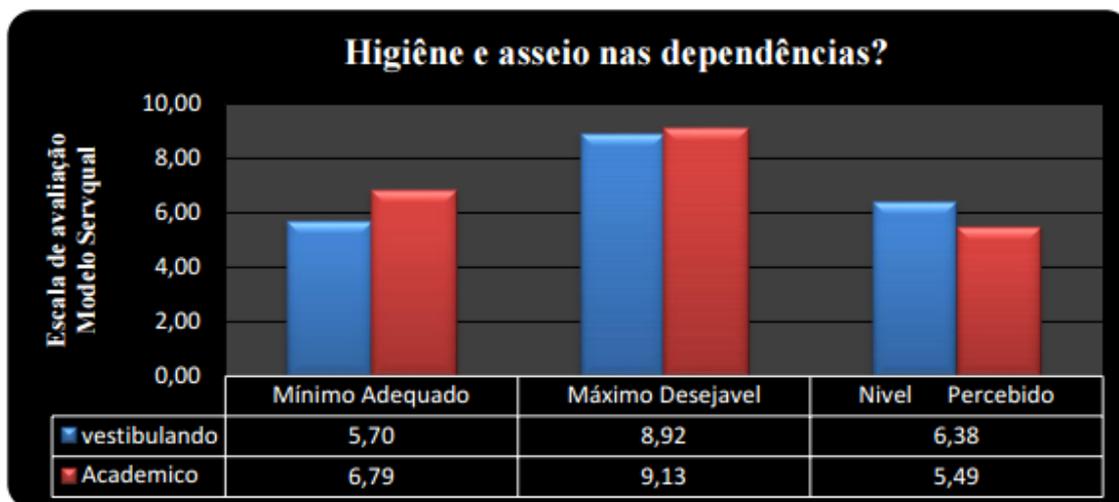


Figura 3- Higiene e asseio

Fonte – Autor, 2016

4.2.3 BIBLIOTECA COM AMBIENTE E ACERVO BIBLIOGRÁFICO APROPRIADO PARA ESTUDO

Com relação à biblioteca e acervo bibliográfico apropriado para estudo, a pesquisa revelou que o nível percebido pelos vestibulandos está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejável, sendo que para os acadêmicos, o nível percebido apresentado está abaixo do mínimo adequado.

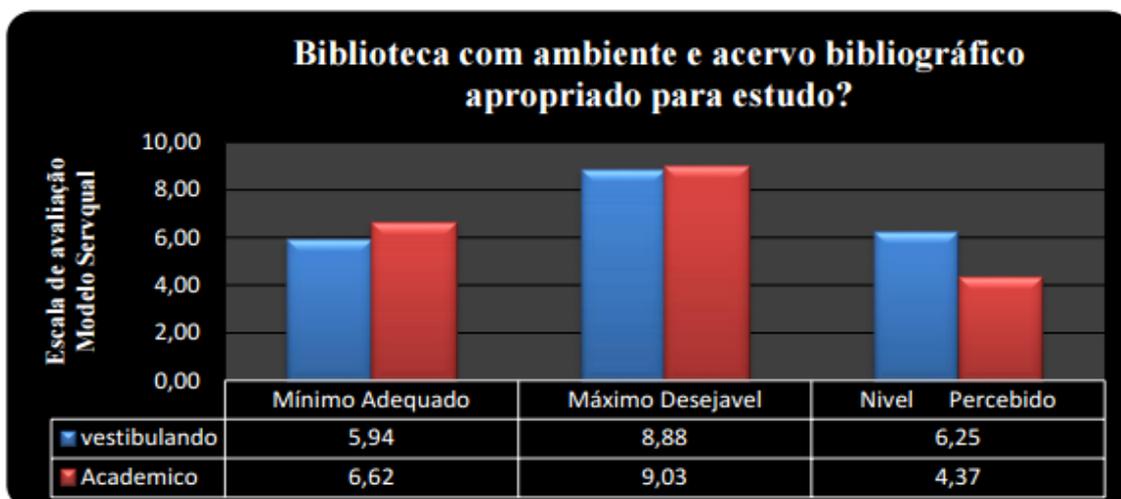


Figura 4- Biblioteca como ambiente de acervo bibliográfico apropriado

Fonte- Autor, 2016

4.2.4 CANTINAS INTERNAS ADEQUADAS AOS USUÁRIOS

Para o quesito cantinas internas adequadas aos usuários, tanto os vestibulandos como os acadêmicos, demonstraram opinião no sentido de que o nível percebido encontra-se abaixo do mínimo considerado adequado.

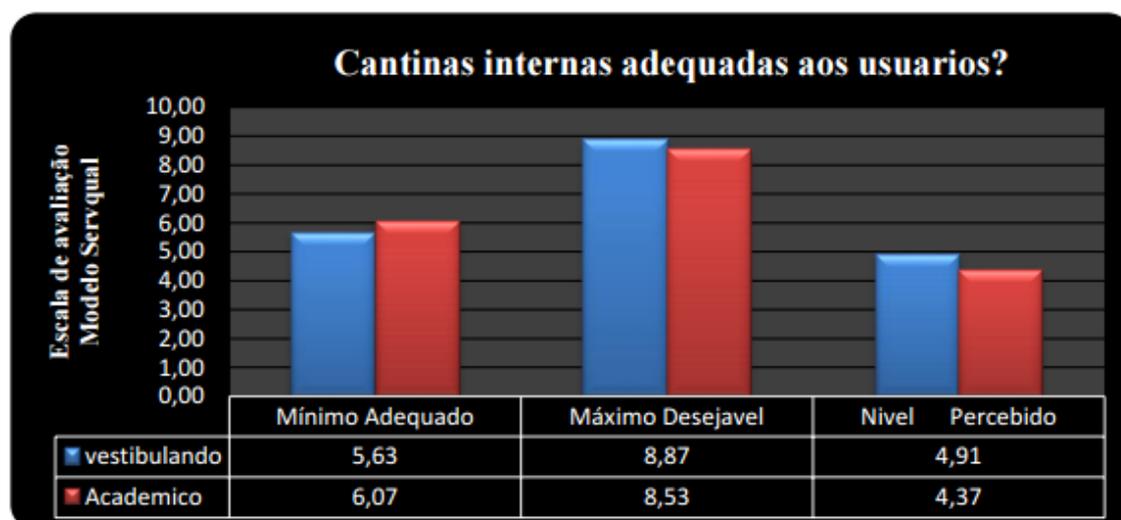


Figura 5- Cantinas internas adequadas

Fonte – Autor, 2016

4.2.5 RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO ADEQUADO AOS USUÁRIOS

No quesito restaurante universitário adequado aos usuários, tanto os vestibulandos como os acadêmicos, demonstraram que o nível percebido encontra-se bem abaixo do mínimo considerado adequado.

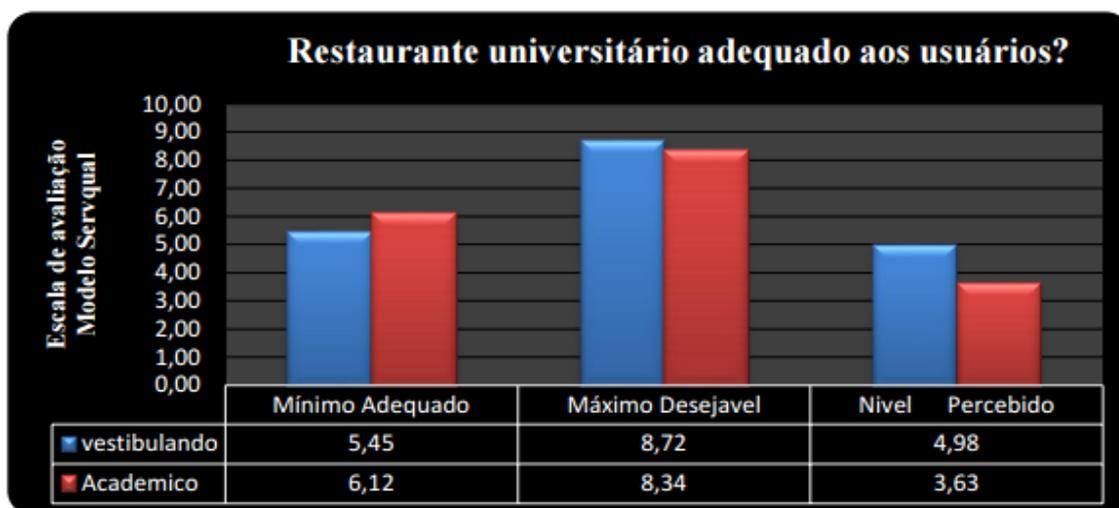


Figura 6- Restaurante universitário adequado

Fonte – Autor, 2016

4.2.6 LABORATÓRIOS BEM EQUIPADOS E MODERNOS

Para o quesito laboratórios bem equipados e modernos, pôde-se observar que para os vestibulandos o nível percebido está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os acadêmicos, o nível percebido está abaixo do nível mínimo adequado.

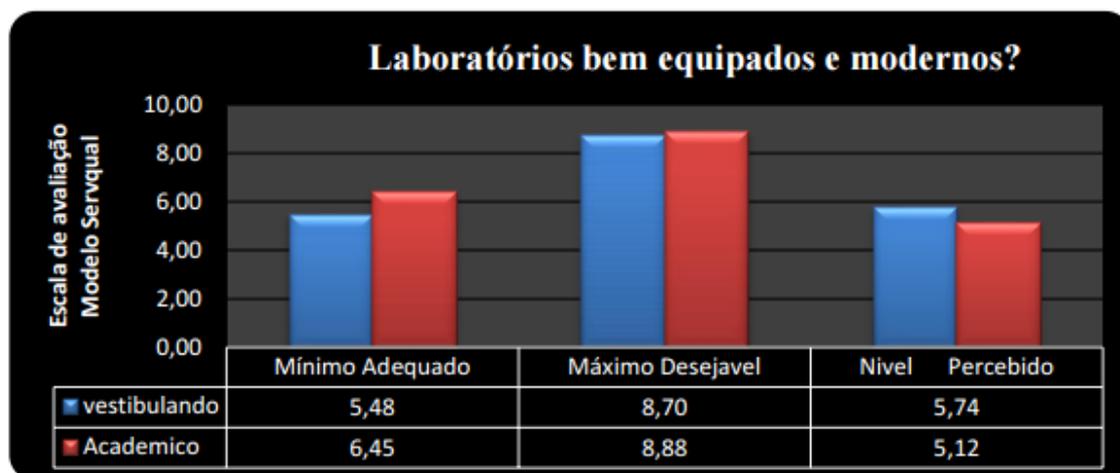


Figura 7- Laboratórios bem equipados e modernos

Fonte- Autor, 2016

4.2.7 DISCIPLINAS DO CURSO VOLTADAS À MELHOR CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Com relação à questão das disciplinas do curso estar voltadas à melhor capacitação profissional, o nível percebido pelos vestibulandos está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os acadêmicos, este nível percebido está abaixo do nível mínimo adequado.

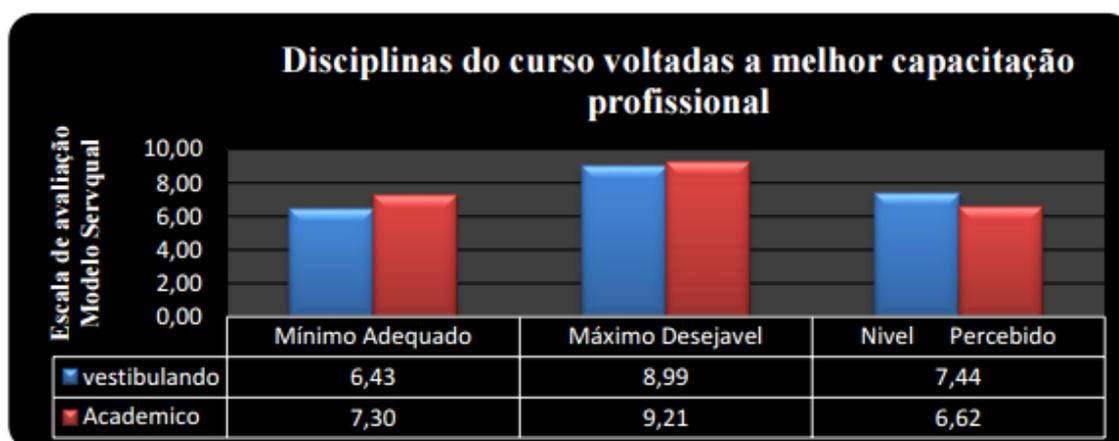


Figura 8- Disciplinas do curso voltadas a melhor capacitação profissional

Fonte- Autor, 2016

4.2.8 HORÁRIO DE ATENDIMENTO ADEQUADO DOS SETORES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVO

Para os vestibulandos, com relação ao horário de atendimento adequado dos setores operacionais e administrativos, o nível percebido ficou acima do nível mínimo considerado adequado, mas já na percepção dos acadêmicos, este nível ficou abaixo do nível mínimo considerado adequado.



Figura 9- Horário de atendimento adequado

Fonte- Autor, 2016

4.2.9 RAPIDEZ NA RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DOS ALUNOS

Neste quesito, pôde-se observar que tanto na percepção do vestibulando quanto na visão do acadêmico, a rapidez na resposta à solicitação dos alunos está abaixo do nível mínimo considerado adequado.

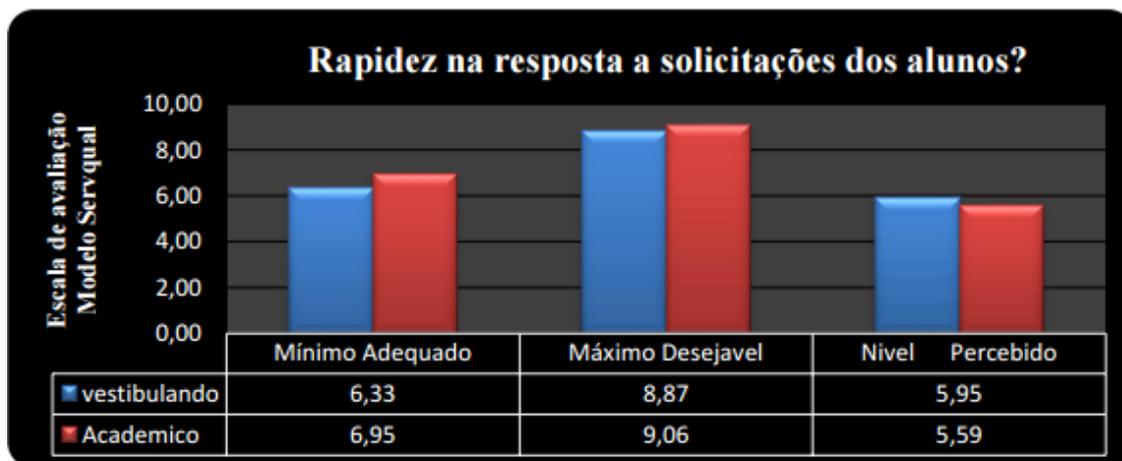


Figura 11- Rapidez na resposta a solicitações dos alunos

Fonte- Autor, 2016

4.2.10 SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS PARA O QUESITO ACERCA DA SEGURANÇA NAS DEPENDÊNCIAS

Pôde-se verificar que para os vestibulandos o nível percebido está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os acadêmicos, o nível percebido está abaixo do mínimo considerado adequado.



Figura 12- Segurança nas dependências

Fonte- Autor, 2016.

4.2.11 ESTACIONAMENTO ADEQUADO À DEMANDA COM RELAÇÃO AO QUESITO SOBRE ESTACIONAMENTO ADEQUADO À DEMANDA

O nível percebido pelos vestibulandos está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado, enquanto que para os acadêmicos, este nível percebido está abaixo do mínimo considerado adequado.

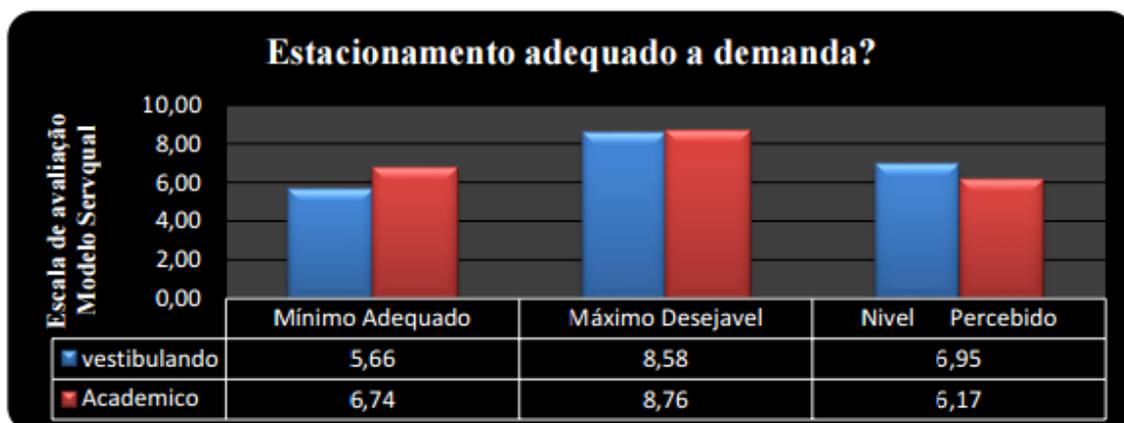


Figura 13- Estacionamento adequado

Fonte- Autor, 2016

4.2.12 FORMAS DE AVALIAÇÃO DO APRENDIZADO ADEQUADAS AO CURSO

No que tange às formas de avaliação do aprendizado adequadas ao curso, pôde-se observar que para os vestibulandos o nível percebido está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os acadêmicos, o nível percebido está abaixo do mínimo adequado.



Figura 14- Formas de avaliação do aprendizado adequadas

Fonte- Autor, 2016

4.2.13 RECEPTIVIDADE, CORDIALIDADE, EMPENHO E PRONTO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

Para o quesito receptividade, cordialidade, empenho e pronto atendimento dos funcionários, o nível percebido pelos vestibulandos está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado. Já para os acadêmicos, este nível percebido está abaixo do mínimo adequado.

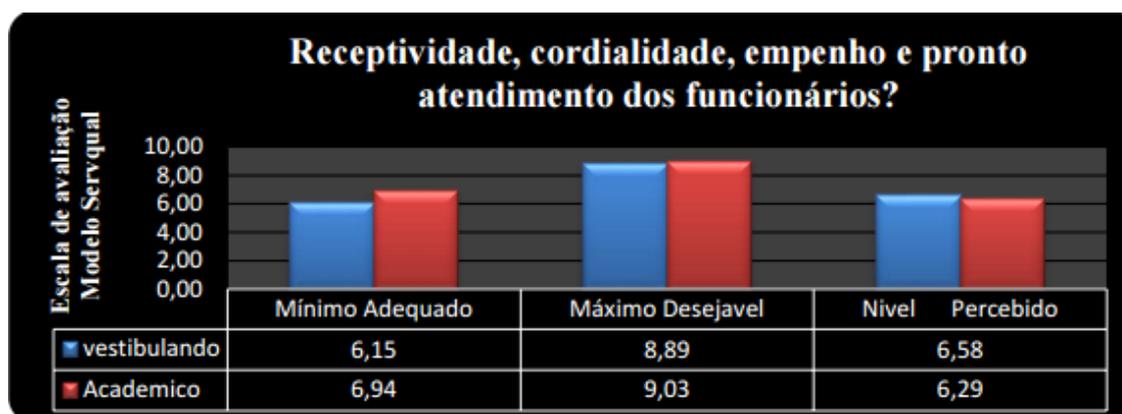


Figura 15- Receptividade, cordialidade, empenho e pronto atendimento dos funcionários

Fonte- Autor, 2016

4.2.14 RECEPTIVIDADE E CORDIALIDADE POR PARTE DA DIREÇÃO

No que se refere ao quesito receptividade e cordialidade por parte da direção, tanto os vestibulandos como os acadêmicos, demonstraram que o nível percebido encontra-se bem abaixo do mínimo considerado adequado.

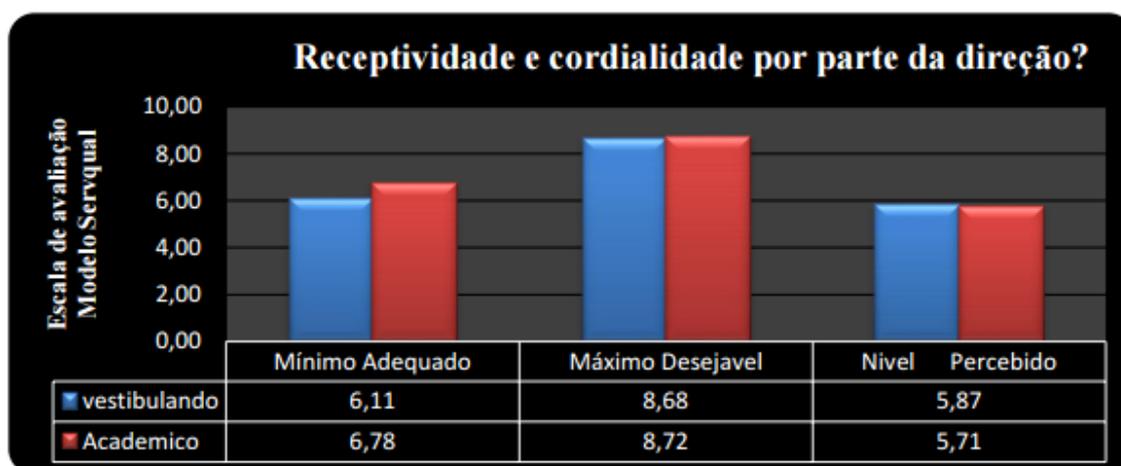


Figura 16- Receptividade e cordialidade por parte da direção

Fonte- Autor, 2016

4.2.15 PROFESSORES ACESSÍVEIS PARA RESPONDER ÀS SOLICITAÇÕES DOS ALUNOS FORA DOS HORÁRIOS DE AULA

Em relação ao quesito sobre professores acessíveis para responder às solicitações dos alunos fora dos horários de aula, o nível percebido pelos vestibulandos está dentro da área de tolerância entre o mínimo adequado e o máximo desejado, enquanto que para os acadêmicos, este nível percebido está abaixo do mínimo considerado adequado.



Figura 15- Professores acessíveis fora do horário de aula

Fonte- Autor, 2016

4.3 PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NA ÓTICA DOS VESTIBULANDOS E ALUNOS UNIVERSITÁRIOS RELATIVA AOS COMPONENTES DO MODELO SERVQUAL

Uma vez apresentado os resultados da pesquisa descritiva-quantitativa realizada junto aos vestibulandos e graduandos da IES, cumpre fazer uma análise da percepção da qualidade dos serviços prestados por esta instituição na ótica desses acadêmicos. Tal análise se dará a partir dos critérios de qualidade na prestação de serviços que faz parte uma análise geral daquilo considerado dentro do mínimo adequado (MA), do máximo desejado (MD), e do nível de qualidade percebido (NP). Por fim, se fará uma análise da percepção da qualidade total dos serviços na ótica dos vestibulandos e acadêmicos.

4.3.1 TANGIBILIDADE

Iniciando pelo critério de tangibilidade, cumpre analisar qual a percepção dos acadêmicos e vestibulandos acerca da qualidade do componente tangível dentro do mínimo aceitável (MA), do máximo desejável (MD), e do nível percebido (NP) na ótica de uns e outros.

4.3.1.1 QUALIDADE DO COMPONENTE TANGÍVEL

Considerando a qualidade tangível, ou seja, a média dos critérios de tangibilidade adotados pelo modelo proposto, o nível mínimo aceitável ou adequado de qualidade (MA) considerado pelo aluno acadêmico (6,29) é maior do que o mínimo considerado pelos vestibulandos (5,53). Diante disso, pode-se perceber que o resultado demonstra uma visão mais crítica dos acadêmicos em relação aos vestibulandos no que diz respeito os fatores mais tangíveis (instalações físicas, higiene, biblioteca, cantinas, restaurante e laboratório). Tal resultado é esperado, uma vez que os acadêmicos, possuindo mais tempo de casa e de mercado, tem melhores condições de avaliar a adequabilidade dos fatores considerados, sendo, pois, mais críticos nesta análise.



Figura 17- Qualidade do componente tangível- MA

Fonte- Autor, 2016

4.3.1.2 QUALIDADE DO COMPONENTE TANGÍVEL - MD

Considerando a qualidade tangível, ou seja, a média dos critérios de tangibilidade adotados pelo modelo proposto, o nível de desempenho considerado ideal ou desejável (MD) pelo aluno acadêmico (8,78) é relativamente próximo ao desempenho considerado pelos vestibulandos (8,76). Como se pode perceber, o resultado demonstra uma certa semelhança com

relação ao que os acadêmicos e os vestibulandos pensam em relação ao desempenho considerado como ideal para os fatores tangíveis.



Figura 18- Qualidade do componente tangível máximo desejável

Fonte- Autor, 2016

4.3.2 CONFIABILIDADE

Quanto ao critério confiabilidade, cumpre analisar também qual a percepção dos acadêmicos e vestibulandos acerca da qualidade da confiabilidade dentro do mínimo aceitável (MA), do máximo desejável (MD), e do nível percebido (NP).

4.3.2.1 QUALIDADE DO COMPONENTE CONFIABILIDADE - MA

Considerando a qualidade da confiabilidade, ou seja, a média dos critérios de confiabilidade adotados pelo modelo proposto, o nível mínimo aceitável de confiabilidade (MA) considerado pelo aluno acadêmico (7,29) é maior do que o mínimo considerado pelos vestibulandos (6,33). Os critérios em questão avaliam aspectos como coerência entre curso prometido e efetivo, disciplinas voltadas a melhor capacitação profissional, didática dos professores e incentivo á pesquisa. O resultado é esperado uma vez que os acadêmicos

por vivenciarem a realidade da instituição, tem melhores condições de avaliar a adequabilidade dos fatores considerados, sendo mais críticos nesta análise.

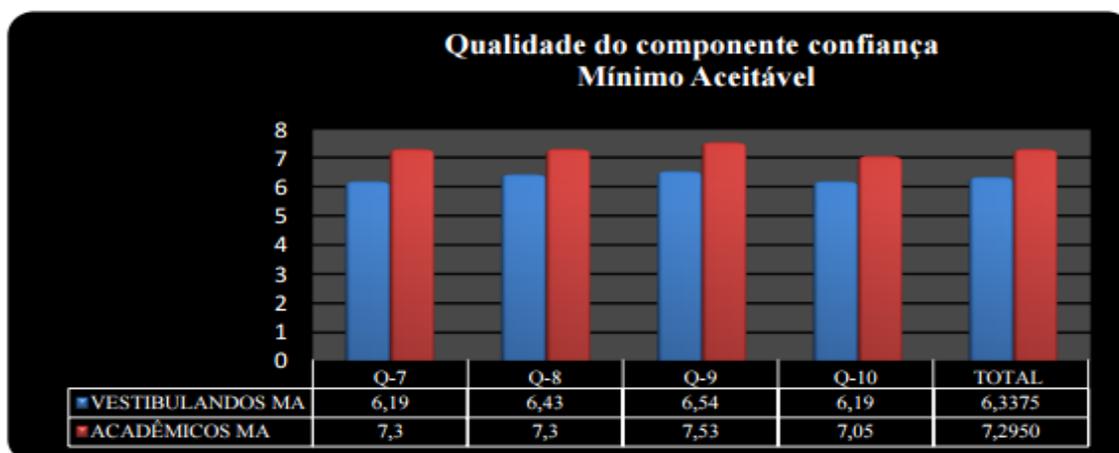


Figura 19- Qualidade da confiabilidade – MA

Fonte- Autor, 2016

4.3.2.2 QUALIDADE DO COMPONENTE CONFIABILIDADE - MD

Considerando a qualidade relacionada à confiabilidade, ou seja, a média dos critérios de confiabilidade adotados pelo modelo proposto, o nível de desempenho considerado ideal (MD) percebido pelo aluno acadêmico (9,17) é maior do que o nível considerado pelos vestibulandos (8,98). O resultado demonstra uma visão mais crítica dos acadêmicos em relação aos vestibulandos no que diz respeito ao nível considerado como ideal para os fatores de confiabilidade.



Figura 20- Qualidade do componente confiança MD

Fonte – Autor, 2016

4.3.3 DEMONSTRAÇÃO GERAL DOS INDICADORES DO MODELO SERVQUAL PARA OS COMPONENTES

Os resultados finais dos principais indicadores dos componentes da pesquisa, estão demonstrados abaixo (Tabela 1). Onde, são descritas as médias com relação ao Mínimo Aceitável (MA), Máximo Desejável (MD) e o Nível de Serviço Percebido (NP) pelos vestibulandos e acadêmicos da Universidade Federal de Viçosa – Campus Florestal. A partir das médias também foram calculadas a Medida de Superioridade do Serviço (MS), a Medida de Adequação do Serviço (AS) e a Medida de Tolerância (MT). A Medida de Tolerância (MT) identificada para cada componente foi obtida a partir da diferença entre o nível de qualidade Máximo Desejável (MD) e o nível de qualidade de serviços Mínimo Aceitável pelo cliente (MA), ou seja, o intervalo entre o que os vestibulandos e acadêmicos evidenciam ser o mínimo aceitável para os serviços e o que eles realmente desejam. As dimensões destas zonas sugerem a disposição do cliente em tolerar níveis de qualidade diferentes para uma mesma dimensão. Assim sendo, quanto menor for a medida, menor também é a tolerância do cliente para as variações da qualidade do serviço.

A Medida de Superioridade do Serviço (MS) é o resultado obtido da diferença entre o Nível de qualidade Percebido (NP) e o nível Máximo Desejável (MD). Onde os índices negativos representam a distância a ser preenchida entre a percepção da qualidade de cada componente e o nível desejado para ele. A diferença entre a qualidade do Nível Percebido (NP) e o Nível Mínimo Aceitável (MA) foi denominado Nível de Adequação do Serviço (AS), onde os resultados negativos devem ser trabalhados com mais cuidado, uma vez que demonstram que a qualidade dos serviços estão abaixo do nível considerado mínimo aceitável e precisam ser urgentemente melhorados.

Tabela 1- Indicadores do modelo SERVQUAL para os componentes

COMPONENTES	VESTIBULANDO						ACADÊMICO					
	MA	MD	NP	MS	AS	MT	MA	MD	NP	MS	AS	MT
TANGIVEIS	5,53	8,76	5,71	-3,05	0,18	3,23	6,29	8,78	4,46	-4,32	-1,83	2,49
SEGURANÇA	6,33	8,89	7,15	-1,74	0,82	2,56	7,29	9,17	6,44	-2,73	-0,85	1,88
PRESTEZA	6,11	8,8	6,22	-2,58	0,11	2,69	6,93	9,00	5,74	-3,26	-1,19	2,07
CONFIANÇA	6,27	8,87	7,16	-1,71	0,89	2,6	7,07	8,99	6,19	-2,8	-0,88	1,92
EMPATIA	6,21	8,9	6,54	-2,36	0,33	2,69	6,87	8,89	6,08	-2,81	-0,79	2,02
MÉDIA GERAL	6,09	8,86	6,55	-2,31	0,46	2,77	6,89	8,96	5,78	-3,18	-1,11	2,07

Fonte- Autor, 2016.

O resultado da avaliação geral, que retrata a somatória de todas as médias das variáveis da pesquisa tanto dos acadêmicos como dos vestibulandos, apresentou em relação ao nível mínimo considerado adequado ou aceitável um índice de 6,49, um índice de nível considerado ideal ou desejável de 8,91 e um índice de nível de qualidade percebida de 6,17.



Figura 21- Percepção Geral da Qualidade dos Serviços prestados pela IES

Fonte – Autor, 2016

Quanto ao modelo SERVQUAL adaptado ao cenário educacional utilizado em nossa pesquisa e descrito pelos seus autores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o mesmo apresenta cinco lacunas. Nesta dissertação foi trabalhada a lacuna 5, avaliando as percepções e expectativas dos vestibulandos e acadêmicos em relação à qualidade dos serviços prestados pela UFV – Campus Florestal. Nesta análise, os resultados vêm de encontro com o contextualizando por Lovelock e Wright (2006) que relatam à existência de uma zona de tolerância entre o nível mínimo aceitável (serviço adequado) e o nível desejado do serviço, onde identificamos junto à percepção dos vestibulandos, que a grande maioria dos componentes e suas questões se enquadram dentro desta zona de tolerância, ficando abaixo desta zona de conforto e apresentando uma lacuna quanto a qualidade dos serviços prestados, apenas os componentes: tangíveis (questões 4 e 5), prestação (questão 13) e empatia (questão 20). Já na análise dos acadêmicos, identificamos a existência desta lacuna na qualidade em todos os componentes: tangíveis (questões 1, 2, 3, 4, 5 e 6), confiabilidade (questões 7, 8, 9 e 10), prestação (questões 11, 12, 13 e 14), segurança (questões 15, 16, 17 e 18) e empatia (questões 19, 20, 21 e 22), uma vez que todos os quesitos foram avaliados abaixo da zona de tolerância existente.

5. CONCLUSÃO

Percebeu-se então com o presente estudo se lançou numa reflexão acerca da qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior sob o ponto de vista dos vestibulandos e universitários, especificamente no que se refere à qualidade dos serviços prestados pela Faculdade estudada, por meio de pesquisa de campo realizada com base no modelo SERVQUAL adaptado ao cenário educacional. Tal reflexão partiu do contexto do crescente mercado da prestação de serviços de ensino, em que se buscou traçar a identificação e sedimentação de um novo perfil de usuário de serviço, cuja principal característica é privilegiar a qualidade do serviço. Primeiramente, foi feita uma abordagem literária do tema, bem como apresentando o modelo SERVQUAL, a fim de estabelecer o substrato teórico da pesquisa. Verificou-se então que as Instituições de Ensino Superior inserem-se no contexto de instituições prestadoras de serviços, de modo que os serviços educacionais são reconhecidos como área do setor de serviços. O setor de serviços por sua vez, vem crescendo vertiginosamente no Brasil e no mundo, causando com isso, uma mudança estrutural na economia mundial.

Quanto à noção de qualidade verificou-se que ela é considerada como um elemento importante no posicionamento estratégico na busca pelo diferencial competitivo no mercado da prestação de serviços, inclusive no setor de serviços educacionais. Assim, para a organização prestadora de serviços diferenciar-se de seus concorrentes é preciso prestar um serviço de alta qualidade, o que é alcançado na medida em que ela atende ou excede as expectativas de qualidade do seu público-alvo. Para tanto, é preciso antes que a instituição de ensino conte com instrumentos de avaliação da qualidade de seus serviços, para que possa entender as necessidades, desejos, anseios e expectativas dos alunos, bem como compreender o que pode melhorar em seu processo de prestação de serviços, a fim de que possa atender às expectativas

não só daqueles que já são seus alunos, mas também daqueles que vão ao mercado competitivo de bens e serviços em busca de ensino de qualidade.

Nesse viés, o modelo SERVQUAL adaptado ao cenário educacional se apresentou como um instrumento apropriado de avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino na medida em que permite a mensuração, identificação e o diagnóstico dos pontos positivos e críticos, bem como a definição de planos de ações prioritários que atendam às reais necessidades do seu público-alvo. Isso porque as dimensões da escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml, e Berry (1988), adaptadas para o serviço educacional, visam atender às características e demandas da área, permitindo uma adequada mensuração e classificação de cada uma delas para o ambiente educacional.

O modelo SERVQUAL é um instrumento para medir como os clientes percebem a qualidade de um serviço, por meio de uma confrontação entre expectativas anteriores do usuário em relação ao serviço e sua percepção quanto ao serviço recebido.

Assim sendo, realizou-se uma análise apurada dos resultados da pesquisa até culminar numa análise geral da percepção dos acadêmicos e vestibulandos acerca da 79 qualidade dos serviços prestados pela IES .Os resultados apresentaram um crescente ingresso da figura feminina (54%), em relação a masculina (46%) junto aos cursos de graduação da instituição, fato este, que se inverte quando analisamos os cursos técnicos, já quanto a classe dos entrevistados na pesquisa, 49% são vestibulandos e 51% são acadêmicos, outro ponto importante da pesquisa e que merece destaque é a percepção positiva do corpo docente (51%) pelos alunos de graduação como sendo o fator preponderante para que uma instituição de ensino tenha qualidade, enquanto os vestibulandos percebem as instalações físicas (32%) como sendo o quesito mais importante. A pesquisa também apresentou a existência de diversos quesitos avaliados abaixo da zona de tolerância existente entre o

mínimo aceitável e o máximo desejável, aonde alguns pontos chegaram a ser avaliados negativamente tanto pelos acadêmicos quanto pelos vestibulandos. Por fim, o estudo demonstrou não haver nenhum índice de superioridade (qualidade superior), ou seja, nenhuma avaliação superior ao considerado máximo desejado, tanto na avaliação dos vestibulandos quanto dos acadêmicos, onde na visão do vestibulando a qualidade dos serviços prestados é considerada adequada, já na visão do acadêmico existe uma lacuna quanto à qualidade dos serviços prestados pela IES em estudo.

A avaliação geral da qualidade total, extraída da média de todos os fatores avaliados no modelo proposto, demonstrou um índice do nível de percepção da qualidade positivo, ficando acima de 6 (seis) pontos 1 . Índice este, que não retrata a percepção da existência de um padrão de qualidade elevado, haja vista, que diversos índices ficaram abaixo da área de tolerância existente entre o nível mínimo aceitável e o nível ideal ou desejável, principalmente na percepção do acadêmico. A pesquisa pôde demonstrar também, que os acadêmicos são em geral mais críticos com relação à avaliação dos quesitos de tangibilidade, confiabilidade, empatia, presteza e segurança, haja vista, que vivenciam *in loco* o dia a dia da instituição, tendo melhores condições de avaliar a adequabilidade dos fatores considerados.

O resultado demonstra ainda que, tanto para os acadêmicos quanto para os vestibulandos, o componente tangibilidade foi o que apresentou menor índice de avaliação, sendo considerado o componente mais crítico nesta análise.

Diante disso, recomendamos a IES atenção especial aos quesitos avaliados negativamente e aos que se encontram abaixo da faixa de tolerância entre o nível mínimo aceitável e o nível ideal ou desejável. Recomendamos ainda a utilização permanente do modelo SERVQUAL elaborado para a instituição, pois consideramos ser de fundamental importância que toda Instituição de Ensino disponha de um instrumento apropriado de avaliação da qualidade dos serviços prestados, de forma a mensurar e identificar ano a ano

os pontos positivos e críticos, propiciando assim, a elaboração de planos de ações que atendam às reais necessidades de seus alunos. Não resta dúvida, pois, de que no cenário do crescente e competitivo mercado da prestação do serviço de ensino, em que a qualidade do serviço se revela como o grande diferencial de uma Instituição, a avaliação do ensino superior se revela como a principal ferramenta de reforma universitária, capaz de fortalecer a instituição.

Dado que uma pesquisa não se esgota em si mesma, a presente pesquisa proporcionou suposições adicionais para novos estudos ligados ao tema. Assim, são feitas algumas sugestões para futuras pesquisas sobre o tema em questão, tais como: elaboração e aplicação de pesquisa qualitativa com as mesmas dimensões da estrutura proposta, incluindo na população da pesquisa os professores, funcionários e gestores; ampliação de estudos comparativos com outras instituições do mesmo segmento de mercado, a fim de comparar a IES pesquisada e a concorrência; aplicação e comparação do mesmo questionário nas demais unidades da IES, comparando-se os seus resultados e por fim, a continuidade da mensuração da presente pesquisa ao longo do tempo visando uma avaliação da evolução da percepção da qualidade.

REFERÊNCIAS

BELLONI, I. A Universidade e o compromisso com a avaliação institucional na reconstrução do espaço social. In: COSTA, M. J. J. (org.) Avaliação institucional: desafio da universidade diante de um novo século. Belém: EFPA, p. 17-34, 1997.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em Administração**. 10. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

ETHOS, Instituto de Empresas e Responsabilidade Social; SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas: Passo a Passo**. São Paulo, 2003.

FERREIRA, V. C. P. et al. **Modelos de Gestão**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

FREITAS, Wesley R. S.; JABBOUR, Charbel J. C. **Utilizando Estudo de Caso(s) como Estratégia de Pesquisa Qualitativa: boas práticas e sugestões**. Disponível em: <http://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/viewFile/30/196>> Acesso em: setembro de 2015.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. Tradução Gustavo S de Borba [et al] 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª. Ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

HAIR JR., Joseph F. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ISHIKAWA, Kaoru. Controle de qualidade total à maneira japonesa. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**. São Paulo: Futura, 1999.

_____, **Administração de marketing: Análise, Planejamento e Controle**. São Paulo: Atlas, 1994.

_____, **Princípios do Marketing**, 9ª Edição. São Paulo, 2003

KAPAZ, Emerson InMENDONÇA, Fernando. **O que é responsabilidade social?**. Revista FAE BUSINESS. Nº 9, setembro de 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnica de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3ª. Ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LIMA, Jandir Ferrera; ALVES, Lucir Reinaldo. **Cooperativismo e Desenvolvimento Rural no Paraná**. Disponível em: <file:///C:/Users/ACEG/Downloads/Cooperativismo%20e%20desenvolvimento%20rural%20no%20Paran%C3%A1%20do%20agroneg%C3%B3cio.pdf> Acesso em: setembro de 2015.

MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, R. C. R. **Novos encontros, novas sínteses**. In: XIMENES, Daniel de Aquino (org.) Avaliação e regulação da educação superior: experiências e desafios. Brasília: Funadesp, 2005, p. 41-66.

MARTINELLI, A. C. **Empresa-Cidadã: Uma visão inovadora para uma ação transformadora**. In: IOSCHPE, Evelyn B. **Terceiro setor: desenvolvimento sustentado**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

OLIVEIRA, M. M. A.; FORTE, S. H. A. C. Gestão estratégica do conhecimento: um estudo da gestão do conhecimento e estratégia empresarial nas maiores empresas do Estado do Ceará. In: **ENANPAD**, 27., 2003, Atibaia/SP. Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2003. CD-ROM.

ROBERTO J.; SERRANO, A. **Desempenho empresarial, stakeholders e controlo estratégico, um estudo de caso**. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro. Universidad de la Rioja, P. 2480-2495. 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia M. A.; BECKER, Grace V.; MELLO, Maria I. de. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: Guia para estágios, Trabalhos de conclusão, dissertações e Estudos de Caso. 3 Ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2009.

RUMMELER, G.A.; BRACHE, A.P. **Melhores desempenhos das empresas** - São Paulo: Makron Books, 1994.

TENÓRIO, Fernando Guilherme et al. **Responsabilidade Social Empresarial: Teoria e Prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. 259 p.

UNESCO. **2009 World Conference on Higher Education**: the new dynamics of higher education and research for societal change and development. Paris: Unesco, 2009a. Disponível em: <http://www.Unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/ED/ED/pdf/WCHE_2009/FINAL%20COMMUNIQUE%20WCHE%202009.pdf>. Acesso em: maio/2014.

VIÉGAS, L. S. **Reflexões sobre a pesquisa etnográfica em Psicologia e Educação**. Diálogos Possíveis, janeiro/junho 2007. Disponível em <http://www.faculdadesocial.edu.br/dialogospossiveis/artigos/10/09.pdf> Acesso em: agosto de 2015.

APÊNDICES



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - PPGE

A- Solicitação de informações a IES do município de Marabá

Eu Marcio Cardoso Soares, venho através desta solicitar a equipe e administrativa da IES, que me autorize fazer questionário de pesquisa e elaboração dissertativa de mestrado em _____ na Universidade Federal de Pernambuco, pós-graduação em engenharia de produção – PPGE, com os graduandos dentro do referido estabelecimento.

Que também está em fase final. Necessitando das referidas informações.

Sem mais para o momento.

Marcio Cardoso Soares



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIAS

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

B-QUESTIONARIO PARA OS GRADUANDOS DA IES DE MARABÁ

Eu Marcio Cardoso Soares, venho através desta solicitar ao graduando, que responda ao questionário abaixo, sendo que os dados serão utilizados para pesquisa e elaboração de dissertação de mestrado em _____ na Universidade Federal de Pernambuco, pós-graduação em engenharia de produção - PPGE. Não sendo assim necessário identificação.

1-SEXO: () masculino () feminino

2- Idade: _____

3- Residente em Maraba? () Sim () Não

4- Possui pos graduação?() Sim () Não

5-As instalações da IES são adequadas? () Sim () Não

6-As instalações da IES são confortáveis? () sim () não

7- Quanto a limpeza que a IES oferece e qualidade são boas o suficientes?
() Sim () Não

8- A biblioteca possui ambiente e acervos bibliográficos apropriados para estudos?

() Sim () Não

9- A IES possui cantina adequada ao usuário? () Sim () Não

10-O restaurante da IES e adequado ao uso: () Sim () Não

11-O laboratório esta bem estruturado e atualizado com os softwares necessários ao usuário? () Sim () Não

12-As disciplinas ofertada pelo no curso da IES esta satisfazendo a capacitação do graduando? () Sim () Não

13- O horário de atendimento operacional administrativo esta satisfazendo as necessidades do graduando? () Sim () Não

14-Tanto os funcionário, quanto os professores estão interessados em oferecer ajuda aos alunos? () Sim () Não

15-Quando a solicitação de determinado tipo de serviço, e atendido rapidamente?

() Sim () Não

16-Há segurança adequada na IES? () Sim () Não

17-A IES possui estacionamento adequado? () Sim () Não

18-As atividades avaliativas estão adequadas quanto ao mensurar o nível de aprendizagem? () Sim () Não

19-Quanto aos atendimento dos funcionários, há empenho no pronto atendimento obtidos na IES? () Sim () Não

20- Quanto ao atendimento da coordenação e receptiva, quando solicitada? :

() Sim () Não

21-Quanto ao atendimento da Direção e receptiva quando solicitada?

() Sim () Não

22-Os professores atendem as perguntas pertinentes ao conteúdo da sua disciplina fora de horário das aulas? () Sim () Não